

THE INFLUENCE OF TAX AUTHORITY SERVICE, TRUST IN THE TAX AUTHORITY, AND SUBJECTIVE NORMS ON MSME TAX COMPLIANCE

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM

Joy Geral Djami Raga¹, Diana Airawaty²

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

joydj40@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax authority services, trust in tax authorities, and subjective norms on MSME tax compliance. The population in this study comprises all MSMEs in Oebobo District registered at the Kupang Small Tax Office, KPP Pratama Kupang. The data used in this study are primary data, collected through the distribution of questionnaires to respondents who meet the criteria to be included in the research sample. The data were processed using SPSS V25. The results of the study partially show that tax authority services have a positive but insignificant influence on MSME tax compliance. Meanwhile, trust in tax authorities and subjective norms have a positive and significant influence on MSME tax compliance.

Keywords: Tax Authority Services, Trust in Tax Authorities, Subjective Norms, MSME Tax Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, kepercayaan kepada otoritas pajak, dan norma subjektif terhadap kepatuhan pajak UMKM. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM di Kecamatan Oebobo yang terdaftar di KPP Pratama Kupang. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, dengan metode pengumpulan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Data tersebut diolah menggunakan SPSS V25. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Sedangkan kepercayaan terhadap otoritas pajak dan norma subjektif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak, Norma Subjektif, Kepatuhan Pajak UMKM.

PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran wajib atau pajak yang dibayarkan kepada pemerintah dan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat (Hamidah dkk., 2023:23). Atau dengan kata lain, definisi dari pajak yaitu suatu kontribusi wajib kepada pemerintah secara terutang oleh seseorang atau badan yang sifatnya memaksa (Dwijayanto, 2023). Pajak merupakan satu dari beberapa elemen yang berperan penting dalam pembangunan suatu negara. Penerimaan negara yang diterima dari pajak dimanfaatkan untuk membiayai berbagai kebutuhan dalam pembangunan suatu negara, mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial dan masih banyak lagi. Indonesia sendiri ialah negara dengan jumlah penduduk terpadat keempat setelah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat (CNN Indonesia, 2022). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2024, diketahui jumlah penduduk di Indonesia mencapai angka 281,603,800 jiwa (BPS, 2024b). Angka ini akan terus bertambah setiap tahunnya, untuk itu pemerintah perlu untuk terus melaksanakan pembangunan di berbagai sektor. Untuk merealisasikannya, pemerintah tentunya membutuhkan biaya dengan jumlah yang sangat besar. Secara garis besar, sumber pendapatan

negara di Indonesia terdiri dari tiga jenis yaitu penerimaan dari pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan penerimaan hibah.

Tabel 1.1 Data Penerimaan Negara Tahun 2022-2024 di Indonesia

Sumber Penerimaan-Keluaran	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2022	2023	2024
Penerimaan Perpajakan	Rp 2,034,552.50	Rp 2,118,348.00	Rp 2,309,859.80
Penerimaan Bukan Pajak	Rp 595,594.50	Rp 515,800.90	Rp 492,003.10
Hibah	Rp 5,696.10	Rp 3,100.00	Rp 430.60

Sumber: <https://www.bps.go.id>

Berdasarkan tabel data dari Badan Pusat Statistik di atas, penerimaan negara yang dimulai dari tahun 2022 hingga 2024, Lebih dari 80% penerimaan negara yang diperoleh dari pajak mendominasi jika dibandingkan dengan PNBP dan hibah (BPS, 2024). Maka secara garis besar dapat dilihat bahwa pendapatan yang diperoleh dari pajak menjadi unsur utama penerimaan negara. Membayar pajak adalah bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakan untuk mendukung pembiayaan negara, termasuk dalam melaksanakan pembangunan nasional (Manrejo dkk., 2022). Di

Indonesia, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peran yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup kembang suatu negara. UMKM menjadi sektor usaha yang memiliki jumlah pelaku usaha yang cukup besar di Indonesia (Puspanita dkk., 2021). Berdasarkan data dari KPPN (2024), diketahui pelaku UMKM di Indonesia pada tahun 2024 menginjak angka lebih dari 65 juta jiwa. UMKM menyumbang lebih dari 60% dari Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyediakan lebih dari 97% lapangan pekerjaan.

Meskipun kontribusi UMKM sudah cukup besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), faktanya masih banyak pelaku UMKM yang belum taat dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara (Ferdian, 2023). Kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang menjadi perhatian di berbagai negara, baik negara maju maupun negara berkembang, karena memiliki dampak yang luas terhadap penerimaan negara. Ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat mendorong terjadinya berbagai bentuk pelanggaran, seperti penghindaran pajak, pengelakan pajak, penyelundupan pajak, serta pengabaian kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya berpotensi mengurangi penerimaan pajak negara (Rahman & Syarli, 2023). Di sisi lain, banyak pelaku UMKM yang mulai merasa bahwa pajak merupakan sebuah ancaman. Dengan margin keuntungan yang tipis dan pendapatan yang sering kali tidak stabil membuat pelaku UMKM enggan untuk membayar pajak ataupun melapor pajak. Pajak dinilai sebagai beban yang memberatkan. Bagi pelaku usaha kecil yang baru merintis, setiap pengeluaran dari yang terbesar hingga terkecil dinilai sangat berarti, sehingga pajak dianggap sebagai beban yang membuat mereka semakin sulit untuk berkembang. Masalah seperti ini harusnya perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah sehingga pelaku usaha tidak lagi salah memahami fungsi dari pajak dan siapa saja yang wajib dan dikecualikan dari pajak.

Pemerintah sendiri sebenarnya telah mengeluarkan aturan bagi wajib pajak UMKM. PP No. 23 tahun 2018 (BPK RI, 2018) dan PP No. 55 tahun 2022 (BPK RI, 2022) adalah bentuk usaha dari pemerintah agar tidak memberatkan UMKM. Yang mana isi dari aturan di atas mengatakan bahwa UMKM yang menjalankan usaha dengan omzet di bawah 500 juta pertahun dibebaskan dari pajak tetapi wajib lapor SPT tahunan, sedangkan penghasilan/omzet sampai dengan 4,8 miliar setahun dikenakan tarif sebesar 0,5% (tarif final). Yang mana jangka waktu untuk UMKM wajib pajak orang pribadi (WPOP) 7 tahun sedangkan UMKM dalam bentuk badan seperti PT 3 tahun dan CV 4 tahun. Apabila masanya berakhir berarti UMKM baik wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan wajib pajak badan (WPB) menghitung pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kupang sendiri adalah kota yang memiliki potensi usaha UMKM yang bisa dikatakan strategis. Kota ini dikenal sebagai kota kasih karena ramahnya penduduk lokal yang antusias terhadap pendatang (Undana, 2023). Saat ini banyak pelaku usaha yang memilih mengembangkan bisnisnya di Kupang. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Kupang tercatat bahwa jumlah pelaku UMKM di kota Kupang pada tahun 2024 mencapai 9.332. Angka ini menunjukkan keberagaman sektor usaha yang ada, di mana pelaku UMKM di kota ini tidak hanya di bidang pertanian, tetapi juga di bidang non-pertanian. Pada penelitian ini, penulis memutuskan untuk meneliti di kecamatan Oebobo, yang mana kecamatan ini merupakan Kecamatan dengan jumlah pelaku UMKM terbanyak di Kota Kupang menurut data yang diperoleh dari KPP Pratama Kupang. Diketahui berdasarkan data dari KPP Pratama Kupang pada Desember 2024, jumlah UMKM di kecamatan Oebobo mencapai 2.375 pelaku usaha.

Tabel 1.2 Jumlah Pelaku UMKM di Kota Kupang Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah
2022	6,596
2023	8,010
2024	9,332

Sumber: KPP Pratama Kupang

Tabel 1.3 Jumlah UMKM Per Kecamatan Tahun 2022-2024

{

Sumber: KPP Pratama Kupang

Meskipun Oebobo menjadi kecamatan yang memiliki jumlah pelaku UMKM terbanyak di Kota Kupang menurut data KPP Pratama Kupang, ternyata tingkat kepatuhan UMKM dalam memenuhi kewajiban pajaknya baik membayar pajak maupun melapor SPT Tahunan masih rendah. Berdasarkan data dari KPP Pratama Kupang pada tahun 2024, dari total 2.375 pelaku UMKM di kecamatan Oebobo, hanya 329 yang tercatat membayar pajak, sementara 2.046 lainnya belum melakukan pembayaran pajak. Rendahnya angka ini dapat dijelaskan karena tidak semua UMKM dikenakan pajak, namun seluruh pelaku usaha wajib melapor SPT Tahunan. Akan tetapi tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT ternyata masih juga rendah. Hanya 301 pelaku UMKM di kecamatan Oebobo yang melapor SPT, sedangkan 2.074 lainnya tidak melapor SPT. Ketidakpatuhan ini

bukan hanya terjadi pada tahun 2024, tetapi juga sudah berlangsung pada tahun-tahun sebelumnya, bahkan tahun 2024 yang melapor SPT Tahunan ternyata menurun dibandingkan tahun 2023.

Tabel 1.4 Data UMKM yang Membayar Pajak dan Tidak

Tahun	Kecamatan Oeobo	
	Bayar	Tidak Bayar
2022	292	1,424
2023	270	1,804
2024	329	2,046

Sumber: KPP Pratama Kupang

Tabel 1.5 Data UMKM yang Melapor SPT Tahunan

Tahun	Kecamatan Oeobo	
	Lapor SPT	Tidak Lapor SPT
2022	312	1,409
2023	398	1,676
2024	301	2,074

Sumber: KPP Pratama Kupang

Pelayanan fiskus sendiri dapat didefinisikan sebagai cara pegawai/petugas pajak dalam membantu melayani atau mengurus dokumen wajib pajak dalam konteks pembayaran pajak (Madjodjo & Baharuddin, 2022). Pelayanan fiskus mengacu pada bagaimana sikap pegawai pajak dalam menyikapi wajib pajak. Jika pegawai pajak memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi wajib pajak, wajib pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak, begitu pun sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andarista & Airawaty (2026) dan Maili (2022) pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Sebaliknya Meidiyustiani dkk. (2022) mengatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Kepercayaan kepada otoritas pajak adalah kondisi di mana wajib pajak mempercayakan segala urusan yang berkaitan dengan pajak kepada pemerintah (Khamis & Mastor, 2023). Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, keadilan, dan kredibilitas otoritas pajak menunjukkan adanya penilaian atas hubungan antarlembaga negara dalam menjalankan kewenangannya demi kepentingan nasional, dengan tujuan akhir mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (Rahman & Syarli, 2023). Bakri dkk. (2023) dan Widuri dkk. (2021) mengatakan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Verico Simbolon & Remista Simbolon (2023) hasil penelitiannya juga menunjukkan hal yang serupa. Sederhananya jika tingkat kepercayaan wajib pajak kepada otoritas pajak tinggi maka pelaku UMKM cenderung melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak, begitu pun sebaliknya. Hasil lain ditunjukkan

oleh yang mana mengatakan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Norma Subjektif (Subjective Norm) adalah pandangan individu mengenai dukungan atau penolakan yang diterima dari orang lain dalam melakukan suatu tindakan (Ustman, 2023). Dengan kata lain, kondisi dimana seseorang memiliki tekanan sosial untuk melakukan atau menghindari suatu perilaku disebut sebagai norma subjektif. Ajzen (1991) mengusulkan bahwa norma subjektif mempengaruhi niat berdasarkan tekanan sosial untuk terlibat atau tidak terlibat dalam perilaku tertentu. Dalam konteks kepatuhan pajak artinya dengan adanya tekanan sosial, wajib pajak dapat patuh terhadap pajak atau sebaliknya, tergantung tekanan sosial yang didapat. Estiningtyastuti & Karhananto (2022) mengatakan bahwa norma subjektif tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan Betha Februari Khristy dkk. (2022) mengatakan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh positif terhadap niat kepatuhan pajak. Sama halnya dengan Finrely & Yuniarwati (2023) & Ustman (2023) mengatakan hal serupa.

Berbagai penelitian mengenai kepatuhan pajak telah dilakukan, tetapi hasil yang diperoleh sering kali menunjukkan ketidakkonsistenan. Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan konteks sosial, ekonomi, dan budaya di mana penelitian tersebut dilaksanakan. Selain itu, variasi dalam metodologi yang digunakan, seperti ukuran sampel, teknik pengumpulan data, dan variabel pengukuran, juga dapat berkontribusi terhadap perbedaan hasil. Unsur kebaruan dalam riset ini terletak pada variabel yang di uji. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tidak ditemukan adanya penelitian yang membahas pelayanan fiskus, kepercayaan kepada otoritas pajak, dan norma subjektif dalam satu studi untuk melihat dampaknya terhadap kepatuhan pajak UMKM. Maka dari itu, penulis memutuskan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM”** dengan tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, kepercayaan kepada otoritas pajak, serta norma subjektif terhadap kepatuhan pajak pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Oebobo berdasarkan data dari KPP Pratama Kupang.

Tinjauan Pustaka

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori yang digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan pada tahun 1980 oleh Icek Ajzen. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan sebuah kerangka teoritis yang berfokus pada prediksi niat seseorang untuk terlibat dalam

perilaku tertentu. Teori ini adalah lanjutan dari Theory of Reasoned Action (TRA) dan bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan dan tindakan individu (Nuri dkk., 2022:15). Teori ini menyimpulkan bahwa tindakan manusia terpengaruh oleh sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan.

Ajzen (2002) mendefinisikan sikap sebagai jumlah afeksi (perasaan) individu yang memungkinkan mereka menerima atau menolak objek atau tindakan tertentu dan dievaluasi menggunakan suatu proses yang menilai setiap orang pada dua tingkat yang berbeda, seperti baik atau jelek, setuju atau menolak, dan seterusnya. Dalam konteks kepatuhan pajak UMKM, sikap ini dapat dipengaruhi oleh pelayanan fiskus yang diterima. Jika pelayanan tersebut dianggap memiliki sikap yang baik dan responsif, maka sikap positif terhadap kewajiban perpajakan akan meningkat, yang pada gilirannya akan memperkuat niat untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

Norma subjektif mencerminkan dampak sosial yang dirasakan oleh individu dari orang-orang di sekitarnya, seperti keluarga, teman, atau komunitas bisnis. Dalam hal konteks kepatuhan pajak UMKM, norma subjektif memiliki peranan yang sangat penting. Norma subjektif pada kasus ini mengacu pada orang lain yang menjadi acuan (Ajzen, 1991). Kepercayaan kepada otoritas pajak juga berperan penting. Kepercayaan kepada otoritas pajak masuk ke dalam persepsi perilaku. Jika UMKM memiliki persepsi yang baik kepada pemerintah yang mana pemerintah menunjukkan adanya nilai integritas dan transparansi, hal ini akan meningkatkan angka kepatuhan perpajakan. Sebaliknya, jika adanya persepsi negatif tentang otoritas pajak, maka kepatuhan pajak bisa berkurang.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa sikap mampu mempengaruhi tindakan individu. Dalam konteks pelayanan fiskus, sikap pelayan pajak yang baik dan berkualitas dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas merupakan suatu penerapan yang wajib dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Didukung oleh penelitian oleh Meidiyustiani dkk. (2022) bahwa pelayanan yang berkualitas dapat membantu meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Sejalan dengan Madjodjo & Baharuddin (2022) pelayanan fiskus yang berkualitas dapat meningkatkan angka kepatuhan pajak UMKM dalam membayar dan juga melaporkan sesuai dengan peraturan UU yang berlaku.

H1: Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM

Pengaruh kepercayaan kepada otoritas pajak teradap kepatuhan pajak UMKM

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan kepatuhan pajak dapat diukur dengan melihat hubungan antara wajib pajak dengan otoritas pajak. Jika otoritas pajak dianggap bersikap transparan dan adil, maka wajib pajak cenderung mengembangkan sikap positif terhadap kewajiban perpajakannya. Atau dapat dikatakan, kepercayaan kepada otoritas pajak bisa terbentuk ketika otoritas pajak beroperasi dengan transparansi dan keadilan. Sejalan dengan penelitian oleh Fitriyah dkk. (2024) dan Widuri dkk. (2021) yang mana kepercayaan kepada otoritas pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

H2: Kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM

Pengaruh norma subjektif terhadap kepatuhan pajak UMKM

Theory of Planned Behavior (TPB) mendefinisikan norma subjektif sebagai variabel yang dibentuk oleh Normative Belief (Ekaputra dkk., 2022). Normative Belief merujuk pada kepercayaan individu tentang harapan normatif dari diri sendiri atau orang lain, seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak yang dapat mempengaruhi persetujuan atau penolakan terhadap suatu perilaku. Dalam konteks kepatuhan pajak UMKM, norma subjektif dipercaya memegang peranan yang sangat penting guna meningkatkan angka kepatuhan pajak. Sejalan dengan penelitian oleh Finrely & Yuniarwati (2023) dan Ustman (2023) memberikan hasil bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.

H3: Norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis statistik uji pengaruh untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, kepercayaan kepada otoritas pajak, dan norma subjektif terhadap kepatuhan pajak UMKM. atau dengan kata lain, menguji pengaruh pada hipotesis yang sudah ditentukan pada setiap variabel.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini lokasinya berada di Kecamatan Oebobo, yang mana Oebobo menjadi salah satu kecamatan yang memiliki jumlah pelaku UMKM terbanyak di Kota Kupang. Penelitian ini berpusat pada pelaku UMKM di wilayah tersebut, mengingat peran penting UMKM dalam perekonomian lokal.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017:80) populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian untuk dipahami dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM di Kecamatan Oebobo yang terdaftar di KPP Pratama Kupang. Populasinya mencakup berbagai jenis usaha, termasuk perdagangan, jasa, dan industri, yang beroperasi dalam skala mikro, kecil, dan menengah. Dengan jumlah UMKM yang signifikan di Kecamatan Oebobo, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pemenuhan pajak di sektor tersebut.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018:137) sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan responden berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan (Sugiyono, 2013:218). Kriteria tersebut meliputi:

1. Pelaku usaha harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Aktif menjalankan usaha minimal selama satu tahun.
3. Pelaku usaha bersedia untuk berkontribusi tanpa adanya paksaan dalam mengisi kuesioner penelitian.

Pengambilan sampel diambil dari daftar UMKM yang terdaftar di Kecamatan Oebobo menurut KPP Pratama Kupang.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah dari sampel yang belum diketahui

N = jumlah dari populasi yang diketahui

e = toleransi 10%

Apabila jumlah dari seluruh populasi dihitung menggunakan rumus slovin maka dapat diketahui jumlah sampel kurang lebih 95 sampel.

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada responden. Kuisisioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup dengan skala Likert (1-5) untuk mengukur tingkat persetujuan dan tidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang ada (Sugiyono, 2015).

Definisi Operasional Variabel

Variabel Dependen (Y)

Fokus penelitian ini adalah pada variabel dependen yang disebut kepatuhan pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka

dengan jangka waktu tertentu. Suatu kondisi dimana terpenuhinya semua kewajiban perpajakan yang dilaksanakan dengan baik, sebagai upaya untuk memberikan kontribusi terhadap kemajuan negara disebut kepatuhan pajak (Andreansyah & Farina, 2022).

Variabel Independen (X)

Pelayanan Fiskus (X1)

Pelayanan fiskus adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan penyediaan jasa, seperti penyuluhan, bimbingan, atau konsultasi terkait perpajakan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya (Andreansyah & Farina, 2022). Pelayanan fiskus mengacu pada kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada Wajib Pajak.

Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)

Kepercayaan kepada otoritas pajak merujuk pada keyakinan individu terhadap penyelenggaraan sistem perpajakan yang adil dan transparan oleh pemerintah atau lembaga perpajakan (Khamis & Mastor, 2023). Atau dengan kata lain, Kepercayaan Kepada Otoritas pajak yaitu tingkat keyakinan Wajib Pajak terhadap integritas dan kemampuan otoritas pajak dalam mengelola dan menggunakan dana publik.

Norma Subjektif (X3)

Norma subjektif menyiratkan persepsi individu mengenai harapan atau tekanan dari lingkungan sosial mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Norma Subjektif mengacu pada penelitian Anwar (2018) dalam (Estiningtyastuti & Karhananto, 2022) norma subjektif adalah persepsi individu terhadap perilaku tertentu mengenai pengaruh sosial.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data hasil temuan di lapangan tanpa dimaksudkan untuk menarik kesimpulan tertentu (Sugiyono, 2013:147). Dalam observasi ini, analisis dilakukan untuk mendeskripsikan data dengan menghitung nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memancarkan apakah informasi yang diperoleh di lapangan sah atau tidak (Siregar, 2017:75). Suatu informasi dianggap valid apabila pertanyaan yang diajukan dapat mewakili dengan apa yang ingin diukur.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menggambarkan tingkat konsistensi hasil pengukuran ketika evaluasi dilakukan berulang kali

menggunakan indikator dan alat ukur yang sama (Siregar, 2017:87). Dasar pengambilan kesimpulan dalam observasi ini yakni suatu kuesioner dikatakan reliabel ketika nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah model yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi dalam observasi dapat dinyatakan berdistribusi normal dengan melihat grafik probability plot serta hasil uji Kolmogorov-Smirnov (Ghozali, 2018).

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Uji ini dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi dan variance inflaton factor (VIF), dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai tolerance > 0,100 dan VIF < 10,00 maka tidak terjadi gejala multikolonieritas
2. Jika nilai tolerance < 0,100 dan VIF > 10,00 maka terjadi gejala multikolonieritas

Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan pada variabel dependen yang dipengaruhi oleh perubahan pada variabel independen. Model tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

a = Intercept (konstanta)

b = koefisien linier berganda

Y = Kepatuhan Pembayar Pajak UMKM

X₁ = Pelayanan Fiskus

X₂ = Kepercayaan kepada Otoritas Pajak

X₃ = Norma Subjektif

e = Kelengahan (error)

Uji Hipotesis (Uji t)

Dalam observasi ini, pengujian menggunakan uji t untuk mengevaluasi hipotesis yang diajukan oleh penelaah. Uji t dipakai untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM yang berada di Kecamatan Oebobo, Kupang. Dengan kriteria wajib pajak memiliki NPWP dan telah menjalankan usahanya di atas satu tahun. Dalam penelitian ini, penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 17 Juli – 28 Juli dengan

Google Form yang dibagikan secara langsung dan juga melalui Whatsapp.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Usaha

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Usaha

No.	Umur Usaha	Jumlah	Presentase
1	1 - 5 Tahun	65	68%
2	6 - 10 Tahun	18	19%
3	> 10 Tahun	12	13%
Total		95	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang memiliki usaha dengan 1 - 5 tahun berjumlah 65 responden atau sekitar 68%, untuk umur usaha 6 - 10 tahun terdapat 18 responden atau sekitar 19%, dan untuk umur usaha > 10 tahun terdapat 12 responden atau sekitar 13%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Jenis Usaha	Jumlah	Presentase
UMKM Orang Pribadi	95	100%
UMKM Badan	0	0%
Total	95	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang memiliki jenis usaha UMKM Orang Pribadi berjumlah 95 responden atau 100%, sedangkan UMKM Badan tidak ada.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Tahun

Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Tahun

Omzer Per Tahun	Jumlah	Presentase
< 50 Juta	58	61%
50 - 500 Juta	37	39%
500 - 4,8 Miliar	0	0%
> 4,8 Miliar	0	0%
Total	95	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan usaha per tahun sebesar < 50 Juta berjumlah 58 responden atau sekitar 61%, untuk pendapatan 50 - 500 Juta berjumlah 37 responden atau sekitar 39%, dan pendapatan selain dua pendapatan di atas berjumlah 0 atau tidak ada.

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP

Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP

NPWP	Jumlah	Presentase
Sudah Ada	95	100%
Belum Ada	0	0%
Total	95	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang memiliki NPWP berjumlah 95 responden atau 100%, sedangkan responden yang tidak memiliki NPWP berjumlah 0 atau tidak ada.

Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data kuantitatif agar memperoleh gambaran atau deskriptif dari sebuah data. Yang mana, data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban para responden terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuesioner yang mengukur variabel-variabel penelitian. Analisis dilakukan berdasarkan tanggapan responden yang berdomisili di Kecamatan Oebobo. Berikut hasilnya:

Tabel 2.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Std. Deviation
Pelayanan Fiskus (X1)	95	6	30	21.79
Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)	95	5	25	16.15
Norma Subjektif (X3)	95	4	20	14.42
Kepatuhan Pajak UMKM (Y)	95	7	35	26.28
Valid N (listwise)	95			

Sumber: Data Primer yg diolah, 2025

Rata-rata kepatuhan pajak UMKM (Y=26,28) adalah yang tertinggi, menunjukkan UMKM umumnya cukup patuh dalam pembayaran pajak. Variabel independent Pelayanan Fiskus (X1: mean 21,79, sd 4,571), Kepercayaan pada Otoritas Pajak (X2: mean 16,15, sd 3,900), dan Norma Subjektif (X3: mean 14,42, sd 3,584) memiliki nilai yang cukup untuk mendorong kepatuhan. Secara keseluruhan responden cenderung menilai pelayanan fiskus, kepercayaan, norma subjektif, dan kepatuhan pajak UMKM pada tingkat yang tinggi.

Uji Validitas

Terdapat berbagai metode untuk menilai validitas, salah satunya adalah analisis korelasi Pearson. Menurut (Ghozali, 2013), jika hubungan antara setiap indikator variabel dengan total konstruk variabel menunjukkan nilai positif dan signifikan, maka indikator tersebut dianggap valid. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dengan derajat kebebasan (degree of freedom/df) sebesar $n - 2$. Jumlah responden (N) sebanyak 95, sehingga diperoleh nilai $df = 95 - 2 = 93$. Berdasarkan nilai tersebut pada taraf signifikansi 5% dengan uji dua sisi, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2017. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
- Apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Tabel 2.6 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel
1	Pelayanan Fiskus (X1)	X1.P1	0,753	0,2017
		X1.P2	0,753	0,2017
		X1.P3	0,746	0,2017
		X1.P4	0,666	0,2017
		X1.P5	0,734	0,2017
		X1.P6	0,740	0,2017
2	Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)	X2.P1	0,710	0,2017
		X2.P2	0,631	0,2017
		X2.P3	0,711	0,2017
		X2.P4	0,743	0,2017
		X2.P5	0,680	0,2017
3	Norma Subjektif (X3)	X3.P1	0,692	0,2017
		X3.P2	0,873	0,2017
		X3.P3	0,809	0,2017
		X3.P4	0,757	0,2017
4	Kepatuhan Pajak UMKM (Y)	Y.P1	0,779	0,2017
		Y.P2	0,678	0,2017
		Y.P3	0,821	0,2017
		Y.P4	0,771	0,2017
		Y.P5	0,768	0,2017
		Y.P6	0,787	0,2017
		Y.P7	0,749	0,2017

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan pada setiap variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar ($>$) daripada r tabel (0,2017). Dengan demikian, instrumen pertanyaan yang digunakan dalam observasi ini dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap setiap pertanyaan dalam kuesioner. Dalam observasi ini, kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 ($>0,60$).

Tabel 2.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha
Pelayanan Fiskus (X1)	0,60	0,825
Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)	0,60	0,730
Norma Subjektif (X3)	0,60	0,784
Kepatuhan Pajak UMKM (Y)	0,60	0,880

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

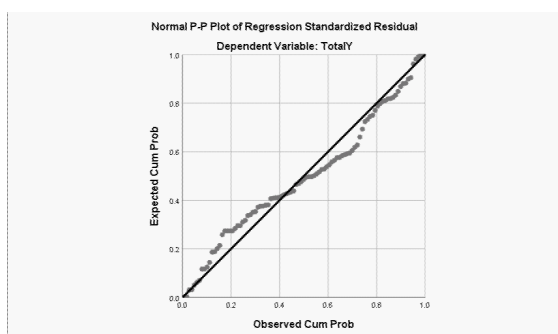
Berdasarkan tabulasi di atas, hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas 0,60 ($>0,60$). Hal ini menandakan bahwa semua variabel dalam observasi ini reliabel, sehingga pengujian selanjutnya dapat dilakukan.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, penelaah menggunakan grafik probability plot untuk menilai normalitas data. Jika titik-titik data menyebar mengikuti garis dan pola pada histogram juga menunjukkan kecocokan, maka hal tersebut

menandakan bahwa model yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas, sedangkan ketika data yang dihasilkan tidak berada pada garis dan grafiknya maka model yang digunakan tidak memenuhi presumsi normalitas. Setelah itu penelaah melakukan uji Kolmogorov-Smirnov, yang mana ketika signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan data diterima atau berdistribusi normal, sedangkan ketika signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan data ditolak atau tidak berdistribusi normal. Berikut adalah hasil pengujiannya:

Gambar 2.1 Grafik Probability Plot



Sumber: Diolah menggunakan SPSS, 2025

Berdasarkan gambar grafik probability plot, terlihat bahwa titik-titik data menyebar mengikuti garis diagonal dan pada histogram juga menunjukkan pola yang sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa data observasi berdistribusi normal atau dengan kata lain, data pada observasi sudah memenuhi presumsi normalitas.

Tabel 2.8 Uji Normalitas Kolmogotov Smirnov

Variabel	Signifikansi	Asymp.Sig.(2-tailed)	Kesimpulan
Unstandardized Residual	0,05	0,253	Normal

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabulasi di atas dengan penggunaan angka Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) yaitu $0,253 > 0,05$ maka menggambarkan data observasi sudah memenuhi presumsi normalitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan korelasi antara variabel independen. Uji ini dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi dan variance inflaton factor (VIF), dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai tolerance $> 0,100$ dan VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi gejala multikolonieritas

2. Jika nilai tolerance $< 0,100$ dan VIF $> 10,00$ maka terjadi gejala multikolonieritas

Tabel 2.9 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1 (Constant)	5.529	2.095		2.640	.010	
Pelayanan Fiskus (X1)	.006	.124	.005	.050	.961	.463 2.160
Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)	.281	.117	.191	2.397	.019	.706 1.416
Norma Subjektif (X3)	1.115	.138	.695	8.080	.000	.604 1.657

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM (Y)
Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, uji multikolonieritas pada setiap variabel independen menunjukkan nilai VIF kurang dari 10 (<10) dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 ($>0,1$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak mengalami gejala multikolonieritas.

Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang mana variabel independen yang diuji yaitu pelayanan fiskus, kepercayaan kepada otoritas pajak, dan norma subjektif. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pajak UMKM. Hasil kalkulasi SPSS dapat dilihat pada tabulasi berikut.

Tabel 2.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients			
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	5.529	2.095		2.640	.010	
Pelayanan Fiskus (X1)	.006	.124	.005	.050	.961	
Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)	.281	.117	.191	2.397	.019	
Norma Subjektif (X3)	1.115	.138	.695	8.080	.000	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM (Y)
Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Persamaan yang timbul berdasarkan pada hasil kalkulasi SPSS yaitu:

$$Y = 5,529 + 0,006X_1 + 0,281X_2 + 1,115X_3 + e$$

Dari model persamaan regresi di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta pada variabel kepatuhan pajak UMKM (Y) sebesar 5,529 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen, yaitu pelayanan fiskus, kepercayaan kepada otoritas pajak, dan norma subjektif, dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepatuhan pajak UMKM sebesar 5,529.
2. Koefisien variabel pelayanan fiskus (X1) sebesar 0,006 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus akan

meningkatkan kepatuhan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 0,006, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap atau tidak mengalami perubahan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada UMKM, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Koefisien variabel kepercayaan kepada otoritas pajak (X2) sebesar 0,281 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kepercayaan kepada otoritas pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak UMKM sebesar 0,281, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap atau tidak mengalami perubahan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan UMKM terhadap otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak UMKM.
4. Koefisien variabel norma subjektif (X3) sebesar 1,115 menunjukkan bahwa setiap peningkatan norma subjektif akan meningkatkan kepatuhan pajak UMKM sebesar 1,115, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap atau tidak mengalami perubahan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik norma subjektif yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak UMKM.

Uji Hipotesis (Uji t)

Dalam observasi ini, penguji menggunakan uji t untuk mengevaluasi hipotesis yang diajukan oleh penelaah. Uji t dipakai untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). hipotesis didasarkan pada nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (sig. > 0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig. < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 2. 11 Hasil Uji t

Nama Variabel	Hipotesis	B	Sig	Keterangan	Kesimpulan
Pelayanan Fiskus (X1)	Positif	0,006	0,961	Positif & Tidak Signifikan	Ditolak
Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak	Positif	0,281	0,019	Positif & Signifikan	Diterima
Norma Subjektif	Positif	1,115	0,000	Positif & Signifikan	Diterima

Sumber: Data SPSS diolah, 2025

Dari hasil di atas maka:

1. Pelayanan Fiskus (X1)

Dari tabel di atas, didapatkannya nilai signifikansi variabel sikap yakni 0,961 dengan koefisien regresi menunjukkan nilai 0,006 yang mana dengan signifikansi yang didapatkan dari kalkulasi SPSS $\alpha = 0,961 > 0,05$ dan nilai koefisien regresi positif 0,006 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, yang memiliki representasi dimana pelayanan fiskus mempunyai dampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

2. Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak (X2)

Dari tabel di atas, didapatkannya nilai signifikansi variabel sikap yakni 0,019 dengan koefisien regresi menunjukkan nilai 0,281 yang mana dengan signifikansi yang didapatkan dari kalkulasi SPSS $\alpha = 0,019 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi positif 0,281 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang memiliki representasi dimana kepercayaan kepada otoritas pajak mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

3. Norma Subjektif

Dari tabel di atas, didapatkannya nilai signifikansi variabel norma subjektif yakni 0,000 dengan koefisien regresi menunjukkan nilai 1,115 yang mana dengan signifikansi yang didapatkan dari kalkulasi SPSS $\alpha = 0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi positif 1,115 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang memiliki representasi dimana kepercayaan kepada otoritas pajak mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Artinya, meskipun terdapat kecenderungan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus diikuti oleh peningkatan kepatuhan pajak, hubungan tersebut belum cukup kuat untuk menghasilkan perubahan perilaku yang signifikan di kalangan pelaku UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memang penting, namun bukan satu-satunya faktor penentu kepatuhan pajak.

Pengaruh Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

Hasil observasi menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepercayaan ini mencakup keyakinan bahwa otoritas pajak menjalankan tugasnya secara adil, transparan, dan profesional, sehingga wajib pajak merasa lebih yakin serta termotivasi untuk taat terhadap pajak.

Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM

Dalam observasi yang dikerjakan oleh penelaah menunjukkan dimana norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan. Artinya jika kondisi lingkungan dimana adanya perilaku patuh yang ditunjukkan sebagian besar pelaku UMKM maka akan mempengaruhi perilaku wajib pajak UMKM lainnya atau semakin kuat pengaruh norma subjektif, semakin besar kemungkinan UMKM akan menaati kewajiban pajak. Yang mana ini sesuai dengan definisi dari norma subjektif yaitu adanya tekanan atau perilaku seseorang dipengaruhi oleh perilaku sosialnya. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa para responden telah memiliki persepsi mengenai norma subjektif yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.
2. Kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.
3. Norma subjektif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, peneliti berikutnya diharapkan menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas dengan adanya beberapa pertimbangan dan masukan dalam mengembangkan sebuah penelitian baru Diharapkan dalam penelitian selanjutnya, adanya:

1. Perluasan wilayah dalam melakukan penyebaran kuesioner.
2. Menambahkan sumber dan literatur yang lebih relevan sesuai dengan penelitian yang ingin diuji.

3. Dapat dilakukan literatur review yang lebih luas untuk menemukan variabel yang lebih relevan dengan masalah yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior¹. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665–683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Andarista, J. B., & Airawaty, D. (2026). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 10(1). <https://doi.org/10.29040/jie.v10i1.19084>
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Bakri, A. A., Basalamah, M. S. A., & Junaid, A. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tarif Pajak Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. 6(4).
- Betha Februari Khristy, Baridwan, Z., & Khoiru Rusydi, M. (2022). Determinants Of Tax Compliance for Business Actors and Independent Workers in The Perspective of Theory of Planned Behavior and Theory of Fiscal Psychology. *The International Journal of Accounting and Business Society*, 30(2), 222–239. <https://doi.org/10.21776/ijabs.2022.30.2.668>
- BPK RI. (2018, Juni 8). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/82680/p-p-no-23-tahun-2018>
- BPK RI. (2022). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan*. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/233488/pp-no-55-tahun-2022>
- BPS. (2024a, Januari 24). *Realisasi Pendapatan Negara—Tabel Statistik*. Badan Pusat

- Statistik, Indonesia.
[https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA3MCMY/realisasi-
pendapatan-negara.html](https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA3MCMY/realisasi-pendapatan-negara.html)
- BPS. (2024b, Juni 28). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun—Tabel Statistik*. Badan Pusat Statistik, Indonesia.
<https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- CNN Indonesia. (2022, Juli 19). *10 Negara Paling Padat di Dunia, Salah Satunya Indonesia*. CNN Indonesia.
<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20220719113449-118-823271/10-negara-paling-padat-di-dunia-salah-satunya-indonesia>
- Dwijayanto, A. (2023, Januari 19). *Mengenal Apa itu Pajak: Ciri-ciri, Jenis, dan Fungsi Pajak*. Mekari, Klikpajak.
<https://klikpajak.id/blog/mengenal-materi-perpajakan-ciri-ciri-jenis-dan-fungsi-pajak/>
- Ekaputra, A., Triyono, T., & Achyani, F. (2022). Meminimalisasi Penggelapan Pajak Melalui Optimalisasi Kesadaran Perilaku Wajib Pajak Dengan Pendekatan Theory Of Planned Behavior. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 198–206.
<https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1.1761>
- Estiningtyastuti, E., & Karhananto, N. (2022). RELIGIUSITAS, NORMA SUBJEKTIF DAN KONTROL PERILAKU DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KOTA PATI TAHUN 2020. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 6(1), 492.
<https://doi.org/10.29040/jie.v6i1.4689>
- Ferdian, P. D. (2023, September 29). *UMKM Marak, Ekonomi Bergerak, dan Peran Pajak*. Direktorat Jenderal Pajak.
<http://pajak.go.id/id/artikel/umkm-marak-ekonomi-bergerak-dan-peran-pajak>
- Finrely, C., & Yuniarwati, Y. (2023). THE INFLUENCE OF SUBJECTIVE NORMS, TAX SOCIALIZATION AND TAX ADMINISTRATION SERVICES TO MSMES INDIVIDUAL TAX COMPLIANCE WHO REGISTERED AT NORTH JAKARTA REGIONAL TAX OFFICE. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(3), 1190–1209.
<https://doi.org/10.24912/ijaeb.v1i3.1190-1209>
- Fitriyah, N. S., Yanti, Y., & Arimurti, T. (2024). Model pengukuran religiusitas, budaya lingkungan dan kepercayaan pada otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 131–146.
<https://doi.org/10.36407/akurasi.v6i2.1330>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (IBM SPSS)* (8 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hamidah, S. E., M. Ak, Junaidi, M. H., Rialdy, N., Suhartono, E., Amusiana, Sahusilawane, W., Lidyah, R., Isfaatun, E., Lumbanraja, T., & Surayuda, R. (2023). *Perpajakan*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri. Batam (Perumahan Cipta No 1).
- Khamis, I. H., & Mastor, N. H. (2023). The Mediating Effect of Trust in Authority on the Relationship between Tax Audit, Tax Penalty, and e-Commerce Business Enforced Tax Compliance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(8), Pages 817-834.
<https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i8/18134>
- Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50.
<https://doi.org/10.32662/gaj.v5i1.1979>
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13553–13562.
<https://doi.org/10.31004/jptam.v6i3.4472>
- Manrejo, S., Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia, Yulaeli, T., & Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia. (2022). Tax Compliance Model Based on Taxpayers Planned Behavior in Indonesia. *Journal of Tax Reform*, 8(3), 298–311.
<https://doi.org/10.15826/jtr.2022.8.3.123>
- Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, S. (2022). PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PETUGAS PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM. *Jurnal Bina Akuntansi*, 9(2), 184–197.
<https://doi.org/10.52859/jba.v9i2.215>

- Nuri, Budiyo, & Suhermin. (2022). *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR: Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth pada Konsumen Marketplace* (1 ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi. (Kota Malang).
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Rahman, A., & Syarli, Z. A. (2023). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, KEADILAN PERPAJAKAN SERTA TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM. 4(2).
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara. Jakarta (Jl. Sawo Raya No. 18).
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV. Bandung (Jl Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta, CV. Bandung (Jl Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV. Bandung (Jl Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, & R&D* (3 ed.). ALFABETA, CV. Bandung (Jl Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung).
- Undana. (2023, November 7). HIDUP DI KOTA KUPANG. *PPKn FKIP*. <https://ppkn.undana.ac.id/id/hidup-di-kota-kupang/>
- Ustman, U. (2023). PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, DAN KONTROL PERILAKU PERSEPSIAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK UMKM DI PAMEKASAN. *Aktiva : Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 8(2). <https://doi.org/10.53712/aktiva.v8i2.2235>
- Verico Simbolon & Remista Simbolon. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Survei Pada Pedagang Di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 3(3), 215–228. <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2469>
- Widuri, R., Petra Christian University, Indonesia, Devina, D., Marta, F., & Wati, Y. (2021). The Influence of Penalties, the Trust on Authorities, and the Tax Audit Toward Tax Compliance. *Journal of Economics and Business*, 2(2). <https://doi.org/10.31014/aior.1992.02.02.81>