



PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA BEKASI

Ismi Azhari Karima

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya II

Korespondensi penulis: ismi.azhari.karima19@mhs.ubharajaya.ac.id

Abstrak. *This study aims to analyze the factors influencing tax compliance among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Bekasi City. MSMEs play a significant role in Indonesia's economy, but their tax compliance level remains relatively low. Several factors are suspected to be the causes, including a lack of understanding of tax regulations, suboptimal tax services, and less strict tax penalties. Through a quantitative approach using surveys, this study attempts to identify the dominant factors affecting MSMEs' tax compliance in Bekasi City. The research results are expected to provide effective policy recommendations for the government and other stakeholders to improve MSMEs' tax compliance and support sustainable economic growth..*

Keywords: *Factors Affecting Tax Compliance of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Bekasi City.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Bekasi. UMKM merupakan pilar penting dalam perekonomian Indonesia, namun tingkat kepatuhan pajak mereka masih relatif rendah. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebabnya antara lain kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak yang belum optimal, serta sanksi perpajakan yang kurang tegas. Melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei, penelitian ini berusaha mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM di Kota Bekasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang efektif bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.).

Kata Kunci: *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak UMKM di Kota Bekasi*

PENDAHULUAN

Kewajiban membayar pajak merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh masyarakat Indonesia sebagai wajib pajak, meskipun mereka tidak mendapatkan manfaat langsung, dengan tujuan memberikan sumbangan bagi pembangunan dan pertumbuhan ekonomi nasional. Kepatuhan pajak merujuk pada kesediaan dari wajib pajak untuk mengikuti aturan-aturan perpajakan guna mencapai keseimbangan ekonomi suatu negara. Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (KUKM) Republik Indonesia, pada tahun 2023 terdapat 64,2 juta unit usaha UMKM yang berkontribusi sebesar 61,07% terhadap PDB nasional dan menyerap 104,7 juta tenaga kerja (BPS, 2023). Bekasi adalah kota yang memiliki banyak jumlah UMKM. Jumlah UMKM di Kabupaten Bekasi disetiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 jumlah UMKM di Kota Bekasi sebanyak 293.753, pada tahun 2021 jumlahnya bertambah menjadi 311.927, pada tahun 2022 jumlah UMKM di Kota Bekasi meningkat sebanyak 19.299 unit menjadi 331.226 unit, pada tahun 2023 jumlah UMKM di Kota Bekasi sebanyak 351.720. (Dinas Koperasi dan Usaha Kecil 2023). UMKM menjadi kegiatan yang mendorong dalam pendapatan negara yang besar, sehingga pemerintah berusaha agar UMKM di Indonesia terus berkembang dan maju. Meskipun jumlah UMKM di Kota Bekasi tergolong besar, namun tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya realisasi pendapatan pajak dari sektor UMKM dibandingkan dengan target yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi. Menurut penelitian Djoko (2020), tingkat kepatuhan pajak UMKM di

Indonesia hanya mencapai 50%. Faktor utama yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak UMKM adalah kurangnya pengetahuan perpajakan, rendahnya kualitas layanan pajak, dan sanksi perpajakan yang kurang tegas (Hakim & Handayani, 2021). Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian serius dari berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah, akademisi, dan pelaku UMKM. Diperlukan upaya yang terintegrasi, maksimal dan komprehensif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM di Kota Bekasi.

TELAAH PUSTAK

Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), definisi pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat imbalan (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kesimpulan dari pengertian pajak tersebut terdapat lima unsur yang melekat dalam pengertian pajak, yaitu : Pembayaran pajak harus berdasarkan Undang-Undang; Sifatnya dapat dipaksakan; Tidak ada kontraprestasi (imbalan jasa) yang langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak; Pemungutan pajak dilakukan oleh Negara, oleh Pemerintah Pusat maupun daerah (tidak boleh dipungut oleh swasta); Pajak digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah (rutin dan pembangunan) bagi kepentingan masyarakat umum.

Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan aspek penting dalam membangun sistem perpajakan yang efektif dan efisien. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan memahami hak dan kewajibannya, mampu menghitung pajak dengan tepat, dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh. Kepatuhan pajak merupakan kewajiban dan tanggung jawab warga negara yang diwujudkan dengan menaati peraturan perpajakan, melaporkan penghasilan secara akurat setiap tahun, dan melunasi kewajiban pajak tepat waktu. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, indikator utama kepatuhan pajak adalah penyampaian SPT yang tepat waktu dan tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah mendapat izin untuk mencicil atau menunda pembayaran pajak.(Pratiwi & Sinaga, 2023).

Perpajakan UMKM

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), UMKM dikategorikan menjadi tiga jenis berdasarkan aset dan omzet tahunan.. Mikro adalah usaha yang dimiliki perorangan atau badan usaha perorangan memiliki aset maksimum Rp 50 juta, memiliki omzet tahunan maksimum Rp 300 juta. Usaha kecil merupakan entitas ekonomi mandiri yang dioperasikan oleh individu atau badan usaha memiliki aset lebih dari Rp 50 juta tetapi tidak melebihi Rp 500 juta memiliki omzet tahunan lebih dari Rp 300 juta tetapi tidak melebihi Rp 2,5 miliar. Usaha menengah merupakan entitas ekonomi mandiri yang dioperasikan oleh individu atau badan usaha memiliki aset lebih dari Rp 500 juta tetapi tidak melebihi Rp 10 miliar memiliki omzet tahunan lebih dari Rp 2,5 miliar tetapi tidak melebihi Rp 50 miliar.

Sistem Pemungutan Pajak

Mardiasmo menjelaskan tiga sistem pemungutan pajak berdasarkan kewenangan dan penetapan besarnya pajak: (Sista N. A., 2019), Sistem resmi memberikan kewenangan penuh kepada pemerintah dalam menentukan besarnya pajak, sedangkan sistem mandiri memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam mengelola kewajiban pajaknya. Sistem potong memotong, di sisi lain, melibatkan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, sehingga beban administrasi bagi wajib pajak menjadi lebih ringan.

Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berasal dari kata patuh yang menggambarkan sikap suka dan taat terhadap peraturan. Kepatuhan merujuk pada perilaku yang menunjukkan ketaatan, patuh, dan tunduk terhadap ajaran serta aturan yang berlaku. Konsep kepatuhan juga dapat dijelaskan sebagai perubahan dari perilaku yang tidak mematuhi aturan menjadi perilaku yang mematuhi aturan, seperti yang diungkapkan oleh Green (1991). Kepatuhan

terhadap peraturan perpajakan telah diamanatkan oleh Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 dengan tujuan untuk meningkatkan kepastian hukum, menegakkan penegakan hukum, meningkatkan transparansi administrasi perpajakan, dan mendukung kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Kepatuhan pajak, atau tax compliance, menggambarkan sikap wajib pajak yang bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi mendalam, peringatan, atau ancaman terkait sanksi baik secara hukum maupun administratif (James & Alley, 1999). Kepatuhan dalam konteks perpajakan mencerminkan kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh akan kewajibannya melihat kepatuhan terhadap pajak sebagai suatu norma (Lederman, 2003). Jumlah wajib pajak yang dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dapat menjadi indikasi dari tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan (Safina Fatmawati, 2022).

Kualitas Layanan Pajak

Definisi layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kualitas layanan (service quality) merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan kualitas layanan sebagai "dukungan menyeluruh yang diberikan oleh penyedia layanan, dan berlaku terlepas dari apakah dukungan ini diberikan oleh departemen sistem informasi, unit organisasi baru, atau dialihdayakan ke penyedia layanan internet (ISP)". Berdasarkan definisi tersebut, faktor kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila kebutuhan pelanggan telah terpenuhi terlebih sesuai dengan apa yang diharapkannya. Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, melainkan ditentukan pula oleh pihak yang dilayani berdasarkan harapan-harapan dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pengguna/pelanggan.

Sanksi Pajak

Pengertian Sanksi Suatu langkah hukuman yang dijatuhkan oleh negara atau kelompok tertentu karena terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok. Sistem hukum pidana ada dua jenis sanksi yang mempunyai kedudukan yang sama, yaitu sanksi pidana dan sanksi tindakan. Sanksi pidana merupakan jenis sanksi yang paling banyak digunakan di dalam menjatuhkan hukuman terhadap seseorang yang dinyatakan bersalah melakukan perbuatan pidana. Sanksi diartikan sebagai tanggungan, tindakan, hukuman untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Sanksi tindakan merupakan jenis sanksi yang lebih banyak diluar KUHP, bentuk-bentuknya yaitu berupa perawatan di rumah sakit dan dikembalikan pada orang tuanya atau walinya bagi orang yang tidak mampu bertanggung jawab dan anak yang masih dibawah umur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat kausal dengan tujuan mengetahui pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih. Teknik pengumpulan data dalam peneliti ini adalah convenience sampling dengan pembuatan bebas memilih populasi yang mempunyai data berlimpah dan mudah diperoleh dengan menggunakan rumus slovin sebagai kesimpulan sampel peneliti non probability dan skala yang digunakan likert dengan menggunakan SPSS 24 dalam menganalisa rumusan masalah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner

Penelitian ini dilakukan di Dinas Koprasi UMKM Kota Bekasi Jl. Jend A. Yani No 01 Kantor Wali Kota Bekasi Jawa Barat 17413. Dimana objek penelitian ini adalah Pelaku UMKM di Kota Bekasi yang memiliki NPWP. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan google form yang bertujuan untuk mengukur apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pengetahuan perpajakan, kualitas layanan pajak dan sanksi pajak. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada bulan Mei 2024 dengan sampel sebanyak 100 responden

b. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menjadi subjek peneliti ialah para pelaku UMKM di Kota Bekasi yang memiliki NPWP dengan keterangan jenis kelamin atau perempuan, jenis pekerjaan pelaku UMKM atau lainnya.

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Nilai r tabel ditentukan dengan rumus: df (derajat kebebasan) = n (jumlah sampel) – 2, dengan tingkat signifikansi uji dua arah 0,05. Dalam penelitian ini, $df = 100 - 2 = 98$. Sehingga, nilai r tabel sebesar 0,196. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung untuk setiap pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel. Hasil lengkap uji validitas butir dapat dilihat pada tabel-tabel yang disajikan.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1)

Korelasi Antara	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,644	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,746	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,680	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,740	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,764	0,196	Valid
Pertanyaan 6	0,811	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah dengan SPSS 24

Analisis nilai r hitung pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel 0,1966. Hal ini menunjukkan bahwa butir kelima pernyataan atau pertanyaan tersebut valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Perpajakan (X2)

Korelasi Antara	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,460	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,649	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,540	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,587	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,435	0,196	Valid
Pertanyaan 6	0,109	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah dengan SPSS 24

Berdasarkan hasil analisis nilai r hitung pada Tabel 2, seluruh pertanyaan variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel 0,1966. Hal ini menunjukkan bahwa butir kelima pernyataan atau pertanyaan tersebut valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X3)

Korelasi Antara	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0.693	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0.829	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0.818	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0.779	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0.829	0,196	Valid
Pertanyaan 6	0.663	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah dengan SPSS 24

Analisis nilai r hitung pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua pertanyaan variabel sanksi perpajakan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel 0,1966. Hal ini menunjukkan bahwa enam butir pernyataan atau pertanyaan tersebut valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Korelasi Antara	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0.757	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0.832	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0.833	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0.810	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0.839	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah dengan SPSS 24

Analisis nilai r hitung pada Tabel 4 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan variabel kepatuhan wajib pajak UMKM memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel 0,1966. Hal ini menunjukkan bahwa lima butir pernyataan atau pertanyaan tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan	0.784	0,60	Reliabel
2	Kualitas Layanan Perpajakan	0.656	0,60	Reliabel
3	Sanksi Perpajakan	0.793	0,60	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak	0.809	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah dengan SPSS 24

Berdasarkan Tabel 5, nilai Alpha Cronbach untuk variabel-variabel penelitian adalah sebagai berikut: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan : 0.784, Kualitas Layanan Perpajakan : 0.656,

Sanksi perpajakan : 0.793, Kepatuhan wajib pajak UMKM : 0.809 Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (nilai Alpha Cronbach > 0,60), dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel untuk mengukur variabel pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM . Hal ini dikarenakan nilai Alpha Cronbach untuk variabel ketiga tersebut lebih besar dari 0,60 .

Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81176388
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.048
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
Test distribution is Normal.		
Calculated from data.		
Lilliefors Significance Correction.		
This is a lower bound of the true significance.		

Dalam Uji Kolmogorov-Smirnov, nilai signifikansi digunakan untuk menentukan apakah data berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka kesimpulan data dapat berdistribusi normal . Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 , maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan Gambar 4.1, dapat dilihat bahwa nilai Asymp.Sig.(2-tailed) adalah 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal .

b. Uji Multikolinearitas

Hasil dari Uji Multikolinieritas yang menggunakan program SPSS versi 24 adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinieritas

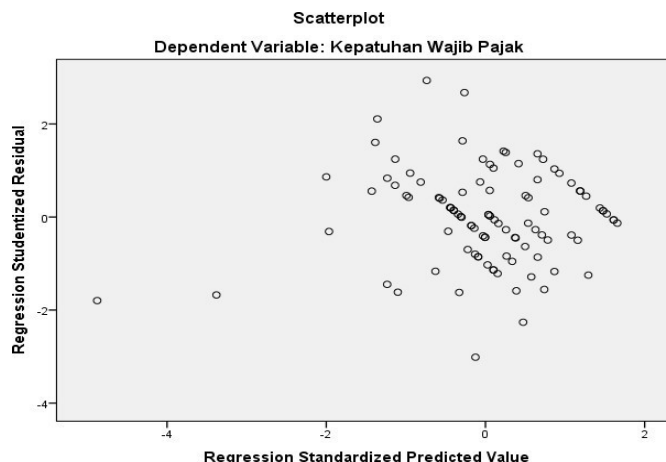
Variabel Bebas	Perhitungan		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Pengaruh Pengetahuan Perpajakan	0,709	1,410	Tidak ada multikolinieritas
Kualitas Layanan Perpajakan	0,791	1,265	Tidak ada multikolinieritas
Sanksi Perpajakan	0,700	1,429	Tidak ada multikolinieritas

Analisis nilai toleransi dan VIF (Variance Inflation Factor) pada Tabel 7 menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam model regresi berganda . Hal ini dapat disimpulkan dari beberapa poin berikut:

1. Nilai toleransi untuk semua variabel : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan: 0, 709, Kualitas Layanan Perpajakan : 0,791, Sanksi Perpajakan : 0,700
2. Nilai VIF untuk semua variabel : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan: 1, 410, Kualitas Layanan Perpajakan: 1, 265, Sanksi Perpajakan : 1,429
3. Nilai toleransi : $> 0,1$: Tidak ada multikolinieritas, $< 0,1$: Terdapat multikolinieritas
4. Nilai VIF : < 10 : Tidak ada multikolinieritas, ≥ 10 : Terdapat multikolinieritas

c. Uji Heterokedastitas

Berdasarkan Gambar 4.3 , titik-titik data tersebar secara acak dan merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Pola penyebaran data yang acak tanpa membentuk pola tertentu menunjukkan ketidakadaan heteroskedastisitas dalam model regresi berganda.



stisitas dalam model regresi berganda.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Unstandardized Coefficients			Std. Error	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B						Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.383	2.145		-1.577	.118		
	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan	.231	.053	.296	4.348	.000	.709	1.410
	Kualitas Layanan Perpajakan	.355	.095	.241	3.746	.000	.791	1.265
	Sanksi Perpajakan	.388	.054	.493	7.193	.000	.700	1.429
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak								

Sumber : Output SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat angka yang berada pada posisi *Unstandardized Coefficients beta*, maka dengan itu dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = -3.383 + 0,231 X_1 + 0,355 X_2 + 0,388 X_3 + e$

Model persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini memiliki beberapa interpretasi , yaitu:

1. Konstanta: Nilai konstanta sebesar -3. 383 menunjukkan bahwa jika tidak terdapat variabel pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas layanan perpajakan, dan sanksi perpajakan yang dipertimbangkan , maka tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi diestimasikan sebesar -3.383 . Perlu diingat bahwa nilai konstanta ini tidak memiliki makna interpretatif secara langsung karena merupakan dasar perhitungan untuk variabel independen lainnya.
2. Koefisien Regresi :
 - a) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan: Koefisien regresi sebesar 0.231 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel pemahaman peraturan perpajakan , diperkirakan akan meningkatkan pemenuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi sebesar 0.231 . Hal ini berarti semakin baik pemahaman wajib pajak UMKM terhadap peraturan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka.
 - b) Kualitas Layanan Perpajakan: Koefisien regresi sebesar 0.355 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel layanan perpajakan , diperkirakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi sebesar 0.355 . Hal ini berarti semakin mudah dalam menangani pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sanksi Perpajakan: Koefisien regresi sebesar 0.388 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel sanksi perpajakan, diperkirakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi sebesar 0.388. Hal ini berarti semakin tegas dan adil sanksi perpajakan yang diterapkan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Uji Hipotesis

a. Uji T

Tabel 9 Uji T (Uji Parsial)

Coefficients ^a								
Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
				Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error						
1	(Constant)	-3.383	2.145		-1.577	.118		
	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan	.231	.053	.296	4.348	.000	.709	1.410
	Kualitas Layanan Perpajakan	.355	.095	.241	3.746	.000	.791	1.265
	Sanksi Perpajakan	.388	.054	.493	7.193	.000	.700	1.429
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak								

Sumber : Output SPSS 24

Berdasarkan tabel hasil pengujian, interpretasi terhadap pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan: Nilai signifikansi uji statistik t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Keputusan: Hipotesis diterima. Yakni Terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM, semakin tinggi pula tingkat pemenuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengaruh Kualitas Layanan Perpajakan: Nilai signifikansi uji statistik t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Keputusan: Hipotesis diterima. Yakni Terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa kualitas layanan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi. Layanan perpajakan yang berkualitas baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak UMKM, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
3. Pengaruh Sanksi Perpajakan: Nilai signifikansi uji statistik t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Keputusan: Hipotesis diterima. Yakni Terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak UMKM di Kota Bekasi . Penerapan sanksi perpajakan yang tegas dan adil dapat mendorong UMKM wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

b. Uji F

Tabel 10 Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares		Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	706.424	3	235.475	69.563	.000 ^b
	Residual	324.966	96	3.385		
	Total	1031.390	99			
Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
Predictors: (Constant), Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan						

Sumber : Output SPSS 24

Tabel 10 menunjukkan hasil uji statistik F untuk menguji pengaruh simultan variabel independen (Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak UMKM). Berikut adalah interpretasi hasil uji statistik F: Nilai F hitung (69,563) lebih besar dari nilai F tabel (2,7) . Nilai signifikansi (sig.) 0,000 lebih kecil dari nilai α (0,05) . Berdasarkan interpretasi di atas, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan Pengetahuan Perpajakan (X_1), kualitas layanan Pajak (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.828 ^a	.685	.675	1.83985	2.170
Predictors: (Constant), Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan					
Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

Sumber : Output SPSS 24

Tabel 11 menunjukkan nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,675. Maksudnya ialah: Nilai Adjusted R Square 0,675 menunjukkan bahwa variabel pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas layanan perpajakan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama menjelaskan 67,5% variasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sisa 32,5% variasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Nilai thitung (4,384) lebih besar dari nilai t tabel (1,660) dengan nilai signifikansi 0,0 (lebih kecil dari 0,05) . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis(H1) yang menyatakan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi terbukti. Interpretasi: Secara parsial, pengetahuan peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Bekasi. Artinya, semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhikewajiban perpajakan. Hal ini mendukung penelitian lain yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan aspek penting dalam membangun sistem perpajakan yang efektif dan efisien. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan memahami hak dan kewajibannya, mampu menghitung pajak dengan tepat, dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh. Kepatuhan pajak merupakan kewajiban dan tanggung jawab warga negara yang diwujudkan dengan menaati peraturan perpajakan, melaporkan penghasilan secara akurat setiap tahun, dan melunasi kewajiban pajak tepat waktu. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM , selaras dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK. 03/2012. Meningkatnya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan dapat meningkatkan kesadaran dan persepsi positif terhadap pajak, sehingga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti edukasi perpajakan, penyederhanaan peraturan perpajakan, dan penyediaan layanan informasi perpajakan yang mudah diakses oleh wajib pajak. Dengan semakin terpenuhinyakewajiban pajak , pemerintah dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Kualitas Layanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil uji statistik t, nilai thitung (3,746) lebih besar dari nilai t tabel (1,660) dengan nilai signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05) . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM terbukti. Kesimpulannya, variabel kualitas layanan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM . Artinya, semakin baik kualitas layanan perpajakan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat pemenuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya . Hal ini didukung oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Fiskus dengan reputasi baik, kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat, dan keputusan yang adil akan membuat wajib pajak merasakan kemudahan dalam melakukan pembayaran dan pelunasan pajak terutang, sehingga meningkatkan persepsi positif tentang pajak dan kesadaran untuk patuh.

c. Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil uji statistik t, nilai thitung (3,746) lebih besar dari nilai t tabel (1,660) dengan nilai signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05) . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM terbukti. Kesimpulannya, variabel sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan wajib pajak UMKM . Artinya, semakin tegas dan tepat penegakan sanksi perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini didukung oleh penelitian lain yang menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penegakan sanksi yang tegas akan memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga tidak mengulangi perbuatan yang melanggar peraturan perpajakan, seperti menunggak atau mengabaikan kewajiban perpajakan.

Penegakan sanksi yang tegas dan tepat dapat meningkatkan pemenuhan wajib pajak UMKM, sehingga meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak.

d. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil uji statistik F simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar 69,563. Nilai ini lebih besar dari nilai F tabel yang sebesar 2,7. Penentuan nilai F tabel dilakukan dengan rumus $df-1 = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df2 = N-K = 100-3 = 97$, sehingga nilai F tabel adalah 2,7. Kesimpulan Uji Statistik F. Berdasarkan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Analisis Koefisien Determinasi. Meskipun secara simultan variabel independen memiliki pengaruh signifikan, analisis koefisien determinasi Adjusted R Square menunjukkan nilai sebesar 0,675. Artinya, kepatuhan wajib pajak UMKM dipengaruhi 67,5% oleh variabel pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan. Sisanya 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dan Implikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas layanan perpajakan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun, masih terdapat 32,5% ruang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel lain yang berpengaruh. Pengembangan Model. Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,675 menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini sudah baik. Namun, masih terdapat potensi untuk pengembangan model agar dapat menjelaskan lebih banyak variasi kepatuhan wajib pajak UMKM.

KESIMPULAN

Hasil pada penelitian ini dengan responden UMKM Bekasi Utara dapat disimpulkan, yakni:

1. Terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Terdapat pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas layanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. R., & Pearson, N. (1988). A revised theory of schema acquisition and use. *Cognitive psychology*, 27(3), 313-340.
- Arif Angga Ardyanto. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Analysis Journal* 3 (2). 4184-Article Text-8590-1-10- 2014110
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Sensus Usaha Nasional 2023: Hasil Sensus Usaha Nasional 2023.
- Benny, B., Nugroho, N., Akbar, F., Hutabarat, M., & Arwin, A. (2021). Motivasi Kerja Karyawan PT Abdi Wibawa Press Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI) SENSASI 2021*, 251–254.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1– 10.

- Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Bekasi (DKUKM Kota Bekasi). (2023).
- Djoko, S. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Semarang
- Fajaria, A., & Nawawi, Z. M. (2022). Pengaruh Jumlah Omset dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel, Restoran, dan Hiburan di Kota Medan. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 106–112. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i2.1348>
- Fakhru Rizqi, M., & M. Nawawi, Z. (2022). Analisis Pengetahuan dan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Medan. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 137–147. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v3i1.1415>
- Flavell, J. H. (1979). Metacognition and cognitive monitoring. In *Children's cognitive development* (pp. 219-271). Springer, Boston, MA.
- Gunawan, G., Utami, C. K., & Sholeh, W. M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Economina*, 1(2), 377–385. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.79>.
- Green, S.B. (1991) How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis. *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499-510.
- Hakim, A. R., & Handayani, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KPP Pratama Semarang Candisari.
- Handayani, S., Haryono, S., & Fauziah, F. (2020). Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Jasa Konstruksi Melalui Pendekatan Teori Kebutuhan Maslow. *JBTI : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 11(1), 44–53. <https://doi.org/10.18196/bti.111129>
- James, S. and Alley, C. (1999) 'Tax compliance, self-assessment and administration in New Zealand
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Klaudia, S., Riwayanti, D. R., & Nisa, A. (2017). Menggali Realitas Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Umkm. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)*, 2(1), 50–64. <https://doi.org/10.51289/peta.v2i1.202>
- Mardiasmo (2011). Perpajakan Edisi Revisi 2011. Semantic Scholar Jurnal Perpajakan 182779120. <https://www.semanticscholar.org/paper/Perpajakan-Edisi-Revisi-2011-Mardiasmo/8785df65b490d50df6fd5f3aacf43acc1879b233>.
- Puspitasari, D. A., & Sari, R. E. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Moralitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Timur).
- Pratiwi, A. D. S., & Sinaga, K. E. C. (2023). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). *Ultimaaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi*, 15(1), 95-110.

- Rusiadi (2018). An implementation of a filter design passive lc in reduce a current harmonisa. M Putri, P Wibowo, S Aryza, AP Utama Siahaan. International Journal of Civil Engineering
- Rogoff, M. (2003). Taxpayer compliance and the use of tax information: A meta- analysis. Journal of applied psychology, 88(3), 512-522.
- Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 14(1), 17–35. <https://doi.org/10.25181/esai.v14i1.2382>
- Safina Fatmawati, S. W. A. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–89909.
- S Saleh, MN Akmal, M Nasrullah Journal of Public Policy and Local Government(JPPLG), 11-20, 2024 2024 0.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai: Total Quality Management Dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 372–389. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i3.690>.