

## Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur

Azzahra Nabilla<sup>1</sup>, Amor Marundha<sup>2</sup>, Uswatun Khasanah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

**Corresponding Author:** Azzahra Nabilla [azzahranabilla272@gmail.com](mailto:azzahranabilla272@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

*Received :* 24, Jan

*Revised :* 31, Jan

*Accepted:* 06, Feb

©2023The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Tujuan penelitian ini yaitu menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di wilayah jakarta timur. Metode penelitian ini menggunakan metodepenelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan merupakan Suku Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan simple random sampling. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) dengan menggunakan *structural equation model* (SEM) SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa variabel Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. Penelitian ini memiliki keterbatasan objek penelitian yang hanya dilakukan pada masyarakat khususnya diwilayah Jakarta Timur. Hal ini dapat menjadi saran untuk peneliti selanjutnya. Kebaharuan dalam penelitian ini menggabungkan variabel Kualitas Layanan Pajak,Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak UMKM.

---

### INTRODUCTION

Pajak merupakan aspek yang penting dalam proses pembangunan suatu negara khususnya di Indonesia, maka pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa. Salah satu kelompok wajib pajak yang memiliki peran signifikan dalam perekonomian adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, tingkat kepatuhan

pajak di kalangan UMKM masih menjadi permasalahan yang perlu diatasi (Pajak, 2022).

Kepatuhan wajib pajak yang menjadi sorotan atau perhatian pemerintah saat ini adalah wajib pajak UMKM. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM yaitu antara lain: Kualitas layanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak (Yulianti & Kurniawan, 2019). Sanksi perpajakan merupakan salah satu alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Dinda Ayu, 2020)

Direktur Jendral Pajak menyampaikan bahwa berdasarkan UU HPP Nomor 7 Tahun 2021 pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan omzet dibawah Rp. 500 juta tidak dikenakan Pajak Penghasilan (PPH), ini suatu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah memberikan manfaat pajak kepada UMKM dengan menurunkan tarif PPh Final dari 1% menjadi 0,5% dan meniadakan PPh Final bagi pemilik usaha dengan omzet tahunan sampai dengan Rp. 500 juta. Walaupun peraturan ini dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak UMKM untuk menjalankan kewajiban dalam pajaknya, ternyata masih ada beberapa Wajib Pajak UMKM yang tidak patuh dengan aturan pemerintah yang ada pada saat ini. Permasalahan ini harus segera dituntaskan oleh petugas pajak (Ni Putu Yeni Yustika Dewi et al., 2022).

No	Indikator	Satuan	Tahun 2018 <sup>a)</sup>		Tahun 2019 <sup>**)</sup>		Perkembangan Tahun 2018-2019	
			Jumlah	Pangsa(%)	Jumlah	Pangsa(%)	Jumlah	(%)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	<b>UNIT USAHA (A+B)</b>	(Unit)	64.199.606		65.471.134		1.271.528	1,98
	<b>A. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)</b>	(Unit)	64.194.057	99,99	65.465.497	99,99	1.271.440	1,98
	- Usaha Mikro (UMi)	(Unit)	63.350.222	98,68	64.601.352	98,67	1.251.130	1,97
	- Usaha Kecil (UK)	(Unit)	783.132	1,22	798.679	1,22	15.547	1,99
	- Usaha Menengah (UM)	(Unit)	60.702	0,09	65.465	0,10	4.763	7,85
	<b>B. Usaha Besar (UB)</b>	(Unit)	5.550	0,01	5.637	0,01	87	1,58

Sumber : KEMENKOP dan Usaha Kecil dan Menengah yang diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) 2018

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) terdaftar dari tahun 2018 sampai 2019 mengalami kenaikan setiap tahunnya, hingga menembus angka 60 Juta. Saat ini realisasi pendapatan diindonesia kurang lebih 80%. Kementerian Keuangan RI mencatat realisasi penerimaan negara adalah sebagai berikut.

Tahun Target	Realisasi Penerimaan Pajak	Target Penerimaan Pajak	Persentase
2018	Rp.1.315,00 Triliun	Rp.1.424,00 Triliun	92,35 %
2019	Rp.1.332,06 Triliun	Rp.1.577,56 Triliun	84,44 %
2020	Rp.758,60 Triliun	Rp.1.198,82 Triliun	66,61 %
2021	Rp.1.231,87 Triliun	Rp.1.229,06 Triliun	100,19%
2022	Rp.1.716,08 Triliun	Rp.1.229,06 Triliun	115,6%

Sumber : (Kementerian keuangan, Republik Indonesia, 2022

Sektor pajak mayoritas bersumber dari sektor riil ekonomi. Salah satunya Adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Peraturan (PP) Nomor 23 Tahun 2018 menurunkan tarif pajak penghasilan pada UMKM dari 1% menjadi 0,5%. Adapun tarif pajak ini dikarenakan atas peredaran bruto sesuai prinsip presumptive tax, yakni perhitungan nilai pajak terutang berdasarkan indikator selain penghasilan neto, Tarif final PPh 0,5 persen akan dilaksanakan dalam jangka waktu yang telah ditentukan yaitu, 7 tahun bagi Wajib Pajak ( WP ) bagi perorangan , 3 tahun bagi perseroan terbatas , dan 4 tahun bagi Wajib Pajak ( WP ) badan selain perseroan terbatas (Ratmono, dwi & Cahyonowati, 2013).

Selain itu , hitungan omset yang menjadi acuan akan dikenakan tarif PPh final 0,5% adalah omset per bulannya. Jika jumlah sisa Wajib Pajak ( WP) lebih dari Rp 4,8 miliar, maka tarif yang sama berlaku 0,5 % sampai dengan akhir tahun bagi Wajib Pajak ( WP ) maka dikatakan selesai (Pradnyana & Prena, 2019). Pertumbuhan Wajib Pajak UMKM yang memenuhi kewajibannya dapat lebih banyak. Alasannya tarif Pajak Penghasilan (PPh) final sudah melandai dari 1% menjadi 0,5%, sehingga seharusnya jumlah Wajib Pajak UMKM jauh lebih banyak (Utari et al., 2020).

Dalam kurun waktu beberapa tahun sedikit, sektor UMKM berhasil bertransformasi menjadi penggerak baru perekonomian Indonesia. Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto tercatat mencapai 61,4%. dengan dominasi tersebut, UMKM setidaknya menyerap hampir 97% total tenaga kerja nasional dan memiliki proporsi 99% dari total pelaku usaha di Indonesia.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada latar belakang dan adanya ketidakkonsistenan penelitian terdahulu. Dengan demikian penelitian ini dibuat untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta Timur dengan variable independent yaitu Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak. Faktor pertama adalah kualitas layanan pajak, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arifin dan Nasution 2017).

Dengan demikian berdasarkan dari data UMKM penurunan hingga mengalami kenaikan yang stabil, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di DKI Jakarta Timur"

## THEORETICAL REVIEW

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2020) kepatuhan bermakna patuh dan mengikuti ketentuan dan melaksanakannya. Ahli lainnya yakni Kesaulya & Pesireron (2019) beropini bahwa kepatuhan pajak memiliki arti menjadi tuntutan bagi Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, dan melaksanakan hak yang diterimanya.

(Lalisu, 2021) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah konsep yang menyangkut kesadaran seseorang untuk bertindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan administrasi perpajakan tanpa menyimpulkan langkah-langkah penegakannya. Kepatuhan pajak sukarela sangat penting bagi pemerintah untuk mengatasi defisit anggaran.

### **Kualitas Layanan Pajak**

Kualitas pelayanan adalah bagaimana konsumen mendapatkan apa yang mereka inginkan (Rusydi, 2017). Berdasarkan definisi yang diberikan oleh Kemenkeu, pelayanan yaitu pemberian fasilitas yang mencakup menanggapi kebutuhan pelanggan dengan sepenuh hati, sekaligus terbuka, efisien, tepat dan terjamin (Febri, 2020).

Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Petugas pajak yang melayani dengan cepat dan tepat menimbulkan persepsi positif bagi wajib pajak UMKM sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo (2018).

Kedisiplinan wajib pajak meningkat sebagai akibat dari keputusan wajib pajak untuk mematuhi hukum daripada risiko sanksi pajak yang lebih berat (Susmita dan Supadmi, 2016). Sanksi pajak terkait dengan keyakinan kontrol karena dirancang untuk membantu orang dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Kedisiplinan wajib pajak didasarkan pada seberapa tinggi keyakinan wajib pajak bahwa denda perpajakan dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam membayar pajak (Hidayati & Muniroh, 2023).

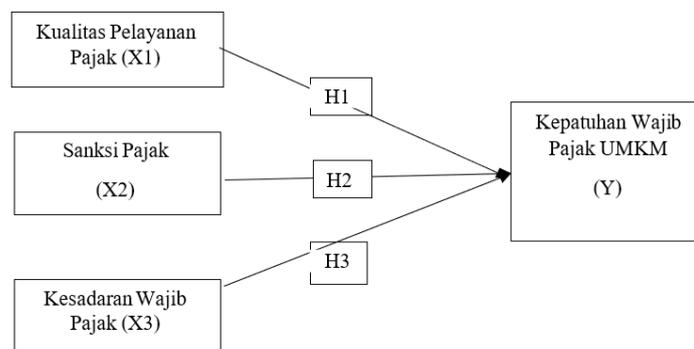
### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak menggambarkan tindakan mengerti atau mengetahui, Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya didasari

akan pengetahuan tentang perpajakan, seperti mengetahui arti, fungsi dan peranan pajak dalam sebuah negara, mengerti hak serta kewajiban wajib pajak. Menurut (Widyanti & Nurlis, 2010), kesadaran pajak meliputi pemahaman bahwa pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam merangsang pembangunan negara, pemahaman bahwa menunda pembayaran pajak akan merugikan negara, dan pemahaman bahwa pajak dikenakan oleh undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak yang lebih sadar akan pentingnya membayar pajaknya cenderung lebih patuh pada hukum (Riyanti & Sudarmawanti, 2022).

Kesadaran wajib pajak merupakan syarat wajib pajak untuk secara benar dan sukarela memahami, memahami dan melaksanakan peraturan perpajakan. Mutia (2014) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan perpajakan dan peningkatan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Nadia Salsabila & ImahdaKhoiri Furqon, 2020).

### Kerangka Konseptual



### Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual yang telah dibuat, maka di dapat hipotesis sebagai berikut:

#### **Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Kualitas pelayanan fiskus yang baik dari lembaga pajak dapat jadi modal utama serta jadi perihal yang berarti buat bisa menarik atensi serta memunculkan keyakinan dari wajib pajak. Apabila wajib pajak menemukan pelayanan terbaik dan mencuat rasa yakin kepada lembaga pajak hingga hendak terjalin peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan patuh dalam membayar pajak (Sapriadi, 2013). Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa dari penelitian terdahulu

Kualitas Layanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga menimbulkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Layanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Sanksi perpajakan adalah semacam pengendalian atau pengawasan pemerintah yang menjamin warga negara mematuhi peraturan perundang-undangan agar wajib pajak tidak lalai dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan sanksi perpajakan bukan untuk merugikan wajib pajak, menguntungkan petugas pajak, atau menguntungkan negara. Fischer et al. (1992) mengatakan bahwa sanksi perpajakan adalah faktor penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi (Lewis, 1992).

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017), (E. S. Perdana & Dwirandra, 2020), (Rianty & Syahputepa, 2020), (Iriyanto & Rohman, 2022), (Kausar et al., 2022), dan (Sapriadi, 2013) menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa dari penelitian terdahulu Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sehingga menimbulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghormati dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku serta memiliki tekad dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Septirani & Yogantara, 2020). Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, kesadaran wajib pajak berhubungan dengan behavioral belief yang menjelaskan bahwa sikap individu mempengaruhi keinginan individu untuk bertindak dan memahami hasil dari tindakan individu tersebut.

Penelitian Karsimiati (2009) menguji pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Gabus-Pati, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Sapriadi, 2013).

Berdasarkan penelitian Ratih dan Anisah (2021), (E. S. Perdana & Dwirandra, 2020), (Riadita & Saryadi, 2019), (Kausar et al., 2022), dan (Sapriadi, 2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang tinggi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan, dan semakin sadar wajib pajak maka tingkat kepatuhannya akan semakin meningkat.

H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## METHODOLOGY

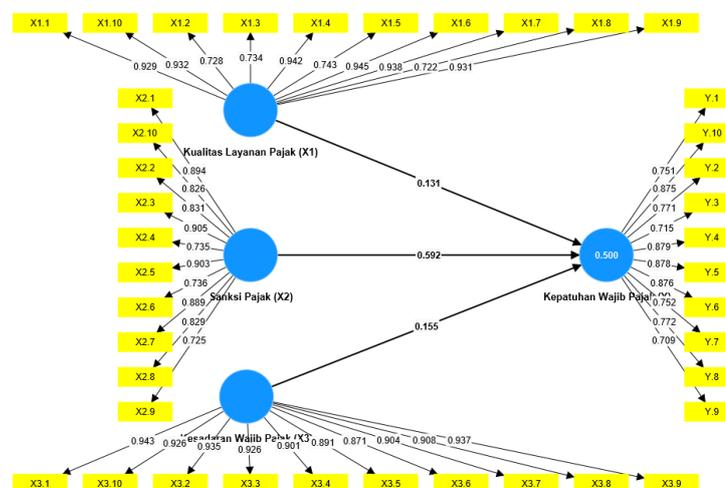
Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dan penelitian ini dilakukan di Jakarta Timur dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang berada di Jakarta Timur dengan kepemilikan NPWP dan usahanya terdaftar di badan hukum pemerintahan di Jakarta. Pengambilan sampel di dalam penelitian yaitu dengan teknik Simple Random Sampling. Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan yang ada di dalam populasi itu (Sugiyono, 2016). Besarnya sampel atau ukuran sampel disarankan oleh (Hair et al., 2010) sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan sebagai interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menjawabnya dengan di check list (centang). Responden dalam penelitian ini adalah UMKM di Jakarta Timur. Dalam penelitian ini menggunakan metode PLS (Partial Least Square) merupakan metode nonparametric yang tidak memerlukan hipotesis dari data dan teknik analisis menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*).

## RESULTS

### Pengukuran Model (*Outer Model*)



Gambar Outer Model

Dari hasil *outer loading* variabel Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *outer loading* >0,7 yang dapat dinyatakan *valid* dan memenuhi syarat.

Dalam uji *discriminant validity* ini juga dapat dihitung dengan membandingkan nilai AVE (*Average Variant Extracted*) (Ghozali & Latan, 2015). Syarat *average variant extracted* (AVE) adalah setiap variabel harus memenuhi syarat yaitu >0,5 maka dinyatakan bahwa *discriminant validity* telah tercapai. Berikut adalah tabel AVE dari setiap variabel :

Variabel	AVE
Kualitas Layanan Pajak	0,740
Sanksi Pajak	0,689
Kesadaran Wajib Pajak	0,836
Kepatuhan Wajib Pajak	0,641

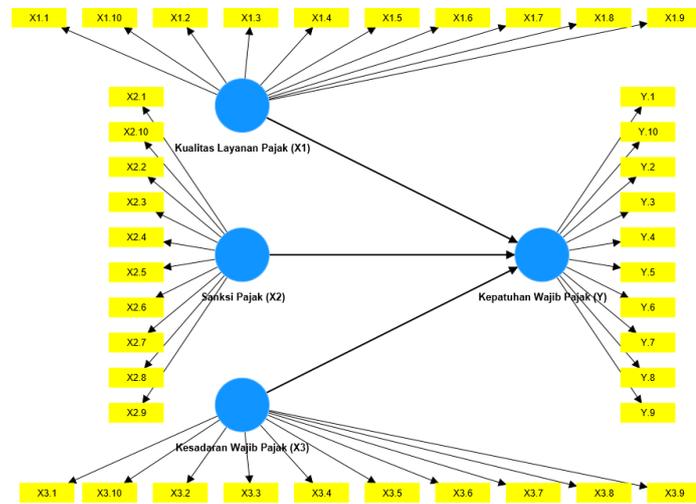
Berdasarkan Tabel di atas bahwa diketahui nilai *average variant extracted* dari setiap variabel kualitas layanan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah > 0,5 yang berarti dapat disimpulkan bahwa indikator dan variabel telah memenuhi syarat dari *discriminant validity*.

Selanjutnya tahap pengujian *composite reability* dan *cronbach alpha*. Berikut ini adalah data sajian yang sudah diolah melalui program SMARTPLS 4.0.

Variabel	Hasil	Syarat Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kualitas Layanan Pajak	0,961	> 0,7	Realiablel
Sanksi Pajak	0,949	> 0,7	Realiablel
Kesadaran Wajib Pajak	0,978	> 0,7	Realiablel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,937	> 0,7	Realiablel

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach Alphas* dari setiap variabel memiliki nilai > 0,7. Dapat disimpulkan bahwa dari setiap variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan telah memenuhi syarat.

### Pengujian Model Struktural (Inner Model)



Gambar Inner Model

Pengujian inner model ini dilakukan untuk memprediksi suatu hubungan antar variabel laten. Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara *R - Square*. Nilai *R - Square* dinyatakan kuat yaitu 0,75 dinyatakan moderat yaitu 0,50 dinyatakan lemah yaitu 0,25 (Ghozali & Latan, 2015). Berikut adalah nilai *r-square* dalam penelitian ini.

Variabel	<i>R - Square</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,500

Sumber : Data diolah dengan menggunakan Smart PLS 4.0, 2023

Berdasarkan sajian data tabel diatas, dapat diketahui nilai *R - Square* variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 0,500 (50,0%) nilai tersebut masuk kedalam standar pengukuran kuat, dengan demikian dapat diartikan bahwa kemampuan nilai *R - Square* memiliki pengaruh kuat. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### Analisis Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	P Values
KLP > KWP	0,131	0,136	0,060	2,185	0,029

SP > KWP	0,592	0,588	0,075	7,865	0,000
Kesadaran WP > KWP	0,155	0,158	0,065	2,396	0,017

Berdasarkan diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak memiliki *p - Value* sebesar 0,029. Dikarenakan standar tingkat *p - value* adalah  $< 0,05$  ( $0,029 < 0,05$ ) Maka dapat disimpulkan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan berdasarkan *t* hitung sebesar 2,185 dan nilai *t* tabel sebesar 1,97214 (*t*-tabel  $a=0,05$ ,  $df=n-k$  ( $200-4 = 196$ )). Maka nilai *t* hitung  $2,185 > 1,97214$  artinya  $H_a$  diterima. Nilai original sample sebesar 0,131 yang berarti memiliki pengaruh positif signifikan. Untuk Sanksi Pajak memiliki nilai *p - value* sebesar 0,000. Dikarenakan standar tingkat *p - value* adalah  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan berdasarkan *t* hitung sebesar 7,865 dan nilai *t* tabel sebesar 1,97214 (*t*-tabel  $a=0,05$ ,  $df= n-k$  ( $200-4 = 196$ )). Maka nilai *t* hitung sebesar  $7,865 > 1,97214$  artinya  $H_a$  diterima. Nilai original sample sebesar 0,592 yang berarti memiliki pengaruh positif signifikan.

Dan Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai *p - value* sebesar 0,017. Dikarenakan standar tingkat *p - value* adalah  $< 0,05$  ( $0,017 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan berdasarkan *t* hitung sebesar 2,396  $> 1,97214$  artinya  $H_a$  diterima. Nilai original sampel sebesar 0,155 yang berarti memiliki pengaruh positif signifikan.

## DISCUSSION

Dalam penelitian ini, peneliti mengetahui pengaruh dari Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur**

Hipotesis pertama menguji dampak langsung Kualitas Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Layanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur dengan nilai (*P - Value*  $0,029 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Arifin dan Susanto, 2021) bahwa variabel Kualitas Layanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal tersebut, Kualitas Layanan Pajak begitu penting sehingga wajib pajak dapat menjadikan pedoman untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya jika semakin tinggi tingkat Kualitas Layanan Pajak maka semakin tinggi juga Kepatuhan Wajib Pajak pada wilayah Jakarta Timur.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur**

Hipotesis kedua menguji dampak langsung Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur dengan nilai ( $P - Value$   $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Utami, 2020) menyatakan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur**

Hipotesis ketiga menguji dampak langsung Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Timur dengan nilai ( $P - Value$   $0,017 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Novia Tunggal Dewi, 2020) menyatakan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV sebelumnya ditarik suatu kesimpulan bahwa terbukti :

- a. Terdapat pengaruh Kualitas Layanan Pajak secara signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur.
- b. Terdapat pengaruh Sanksi Pajak secara signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur.
- c. Terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak secara signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur.

## **REFERENCES**

- Adiputra, I. P. E., & Wirama, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 588–615.
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). Jangan selesaikan *No Title No Title No Title*. 22(July), 1–23.
- Anggarini, L. P. I., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Riset Akuntansi*, 9(1), 48–61.

- Anggraini, R. W. (2021). Tax compliance kendaraan bermotor ditinjau dari Theory of Planned Behavioral: konseptual model. *Proceeding of National Conference on Accounting & ...*, 3, 92–98. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol3.art8>
- Ardyanto, A. A., & Nanik Sri Utaminingsih. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Accounting Analysis Journal*, 3(2), 220– 229.
- Arifah et al (2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan)
- As'ari & Erawati (2018) Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- Asrianti. (2018). pengaruh Pemahaman Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Kpp Pratama Makassar Selatan) Skripsi. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 1–150.
- Ayu, P. C., & Sumadi, N. K. (2019). Pengaruh Kepemilikan Institusional DanKepemilikan Manajerial Terhadap Nilai Perusahaan. *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 87–104. <https://doi.org/10.32795/widyaakuntansi.v1i1.249>
- Aziz (2018) Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Bangun, S., Hasibuan, P. W., & Suheri, S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Manajemen Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior. *Tirtayasa Ekonomika*, 17(1), 152. <https://doi.org/10.35448/jte.v17i1.15707>
- Dwitrayani, M. C. (2020). Pengaruh penerapan E-billing system, E-filling system dan penurunan tarif Pajak Penghasilan Final terhadap kepatuhan Wajib Pajakpelaku UMKM di Kota Denpasar. *Juara : Jurnal Riset Akuntansi*, 10(2), 150–163.<https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/juara/article/view/1342>
- Fadilah & Sapari (2020) Pengaruh penerapan sistem e-billing, e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.

- Gao, Y., Zhao, J., Qin, C., Yuan, Q., Zhu, J., Sun, Y., Lu, C., Federal, U., Cear, D. O., Ci, C. D. E., Agr, N., Ci, E. M., Alimentos, T. D. E., Lopes, S., Oliveira, G. O. D. E., Afifah, I., & Sopiany, H. M., *Psicologia*, P. D. E. P. E. M., Orrico Junior, M., Santos, H. D. S., ... Augusto, K. V. O. N. Z. (2023). No Analisis struktur kovarians indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah, dengan fokus pada rasa subjektif terhadap kesehatan Title. *Aleph*, 87(1,2),149–200.<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2CLUCINEIACARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proees>
- Handayani, F., Bachtiar, B., & Khomariah, N. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 53–60. <https://doi.org/10.32639/jiak.v9i1.338>
- Hartiwi, N. W. N., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 2(3), 286–303. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/1536>
- Hidayati, T. N., & Muniroh, H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Rembang. *Jurnal Bina Akuntansi*, 10(2), 478–496. <https://doi.org/10.52859/jba.v10i2.421>
- I. alfalihin, A. Osmond, A. A. (2020). [Isi yang diperlukan termasuk dalam organisasi kurikulum sekolah, operasi, dan rencana evaluasi] ※ Sekolah dasar disiapkan termasuk jam penyelesaian untuk setiap kelompok kelas mata pelajaran dan kegiatan pengalaman kreatif [ 3 ] Organisasi kurikulum dan rencana operasi 1) Kegiatan pengalaman kreatif 2) Pengalaman rencana kegiatan 3) Evaluasi organisasi dan operasional kurikulum sekolah. 14 (1), 1–27.
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31. <https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.188>
- Kausar, A., Sujatmiko, S., Muchsidin, M., Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(2), 228. <https://doi.org/10.35914/jemma.v5i2.1526>
- Kusuma, L. W., & Diana, N. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Insentif Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. *E-Journal* , 11(03), 77-89.
- (Lalisu, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta, 2021)
- Kusumadewi, D. R., & Dyarini, D. (2022). Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 171. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7182>
- Madjodjo dan Baharuddin (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Mahaputri, N., & Noviar, N. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(3), 2321-2351.
- Nadia Salsabila, & Imahda Khoiri Furqon. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekalongan. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 1(2), 263-276. <https://doi.org/10.21009/japa.0102.09>
- Ni Putu Yeni Yustika Dewi, Anik Yuesti, & Desak Ayu Sriary Bhegawati. (2022). Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 216-226.
- Pajak, W., Kepatuhan, P., Pajak, W., & Pribadi, O. (2022). 1, 2 1,2. 1(4), 583-594.
- Pangestie, D. D., & Setyawan, M. D. (2019). Aplikasi Theory of Planned Behaviour : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 8(1), 1-10.
- Perdana, A. A. (2019). Pengaruh Kepemilikan Institusional, Leverage dan Komite Audit Terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2017 Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2017. *Jurnal Penga Ekonomi Sakti. Vol. Jurnal Ekonomi Sakti, Vol 8*(Pengaruh Kepemilikan Institusional, Leverage dan Komite Audit

- Terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2017), 1-19.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. . (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i06.p09>
- Prabowo, A. D. (2015). Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (Kp2Kp) Tondano. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1063-1070. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i1.7811>
- Pradnyana, I., & Prena, P. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56-65. [https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana\\_ekonomi](https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi)<http://dx.doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65>
- Ratmono, dwi & Cahyonowati, N. (2013). Jurnal Akuntansi in D on Esi a Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 2(1), 1-15.
- Ratna, K., & Sihar, H. (2016). Media Akuntansi Perpajakan Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59-73. [www.journal.uta45jakarta.co.id](http://www.journal.uta45jakarta.co.id)
- Riadita, F. A., & Saryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 105-113.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Riyanti, B., & Sudarmawanti, E. (2022). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Era New Normal Melalui Pemberian Insentif Pajak, Peningkatan Kondisi Keuangan Dan Kesadaran Pajak. *Owner*, 6(2), 2167-2179. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.826>
- Rustiyaningsih (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP

- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Susyanti dan Anwar (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak di Masa COVID 19
- Setiani et al (2021). Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- Septiani et al (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kabupaten Solok
- Utari, G. A. K. D., Datrini, L. K., & Ekayani, N. N. S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1542.34-38>
- Wijaya, V. S., & Yanti, L. D. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *ECo-Buss*, 6(1), 206–216. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.611>
- Yunia, N. N. S., Kusuma, I. N., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 106–116.
- Zulma (2020) Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia