



Literature Review: Hubungan Pemahaman Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sheila Putri Rifka Sari ^{a*}, Zahra Dinul Khaq ^b, Sri Wahyuning ^c

^a Akuntansi; shellaaputri17@gmail.com, Universitas Sains Dan Teknologi Komputer; Jl. Majapahit No.605, Pedurungan Kidul, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50192

^b Akuntansi; zahradinul@stekom.ac.id, Universitas Sains Dan Teknologi Komputer; Jl. Majapahit No.605, Pedurungan Kidul, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50192

^c Akuntansi Perpajakan; sriwahyuning@stekom.ac.id, Universitas Sains Dan Teknologi Komputer; Jl. Majapahit No.605, Pedurungan Kidul, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50192

* Penulis Korespondensi: Sheila Putri Rifka Sari

ABSTRACT

A literature assessment of five empirical studies in various regions of Indonesia shows that the influence of tax understanding, tax sanctions and service quality on Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) taxpayer compliance is extremely contextual. Tax sanctions, on the other hand, are the most constant factor, with a substantial influence in all of the locations examined, suggesting that the possibility of administrative and criminal fines remains a strong deterrent to promoting compliance behavior. On the other hand, service quality gives the most varied findings, notably affecting compliance in Jepara and Samarinda Ilir, but not significantly affecting Praya, Demak and Samarinda. Tax awareness, however, generates mixed results with considerable impacts in Demak and Samarinda but no impacts in Praya. These divergences point to the fact that the efficiency of these factors is largely reliant on the regional settings, the characteristics of the respondents and the degree of uniformity of the implementation of tax policy in the field. Moreover, such variations point to the fact that MSME tax compliance is not a unidimensional construct, but a multidimensional phenomenon, influenced by complex interactions between internal factors, such as individual knowledge, perception, and motivation; and external forces, such as service quality, law enforcement, and sanctions. Therefore, uniform compliance techniques are not enough. Rather, policymakers and tax authorities need to adopt a contextual, area-based strategy that takes into account the local socio-economic conditions, literacy levels and cultural nuances to effectively increase the participation of MSMEs in the official tax system.

Keywords: Tax Compliance; Tax Understanding; Tax Sanctions, Service Quality; MSMEs

Abstrak

Studi pustaka terhadap pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang didasarkan pada lima studi empiris di berbagai wilayah Indonesia menunjukkan temuan yang beragam. Secara komparatif, sanksi perpajakan terbukti memiliki pengaruh signifikan secara konsisten di seluruh lokasi penelitian, menegaskan bahwa ancaman sanksi administratif maupun pidana tetap menjadi instrumen efektif dalam mendorong kepatuhan. Namun, kualitas pelayanan menunjukkan hasil paling bervariasi; berpengaruh signifikan di Jepara dan Samarinda Ilir, tetapi tidak di Praya, Demak, dan Samarinda. Demikian pula, pemahaman perpajakan memberikan hasil inkonsisten, signifikan di Demak dan Samarinda namun tidak di Praya. Perbedaan temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas ketiga faktor sangat bergantung pada konteks wilayah, karakteristik responden, serta konsistensi implementasi kebijakan perpajakan di lapangan. Variasi ini juga mencerminkan bahwa kepatuhan UMKM bukanlah fenomena tunggal, melainkan multidimensi yang dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara faktor internal (pengetahuan, persepsi, dan motivasi) dan faktor eksternal (kualitas layanan, penegakan hukum, dan sanksi). Karena itu, strategi peningkatan kepatuhan tidak dapat bersifat generalis, tetapi memerlukan pendekatan kontekstual dan berbasis wilayah yang mempertimbangkan kondisi sosial-ekonomi, tingkat literasi, dan budaya masyarakat setempat.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak; Pemahaman Pajak; Sanksi Pajak; Kualitas Layanan; UMKM.

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber utama penerimaan negara dan sangat penting untuk membiayai pembangunan serta mendukung pertumbuhan ekonomi. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, selama periode 2016 hingga 2019, kontribusi penerimaan dari sektor perpajakan selalu melebihi 70% dari total pendapatan negara. Namun demikian, upaya pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan pajak masih menghadapi tantangan serius, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Data dari Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa pada tahun 2018, jumlah UMKM di Indonesia mencapai 64,19 juta unit. Namun, pada tahun 2019 hanya sekitar 2,31 juta pelaku UMKM yang tercatat memenuhi kewajiban perpajakannya. Perbedaan yang cukup besar antara jumlah UMKM yang ada dan jumlah wajib pajak yang patuh tersebut menunjukkan bahwa kesadaran pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakan masih perlu ditingkatkan.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM masih menjadi permasalahan yang berkelanjutan dalam sistem perpajakan Indonesia dan secara langsung memengaruhi optimalisasi penerimaan negara. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, salah satunya melalui kebijakan penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh) final bagi UMKM dari 1% menjadi 0,5% sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Kebijakan ini bertujuan untuk meringankan beban pajak yang ditanggung pelaku UMKM sekaligus mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun, pada praktiknya, penurunan tarif tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Masih banyak pelaku usaha yang menilai bahwa tarif pajak sebesar 0,5% dari omset usaha memberatkan karena perhitungannya tidak memperhatikan kondisi usaha yang sedang mengalami keuntungan atau kerugian, ditambah dengan berbagai biaya lain yang harus dikeluarkan dalam proses produksi. Kondisi tersebut tercermin dari *tax ratio* Indonesia yang pada tahun 2019 hanya mencapai 10,7%, lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada angka 11,5%.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM telah menjadi perhatian banyak peneliti, namun hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan. Yulianti dan Fauzi [1], menemukan bahwa literasi pajak dan kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Praya, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Diyanti dan Anggraeni [2], di Kota Samarinda menunjukkan hasil yang berbeda, dimana literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan sanksi pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat kontekstual dan dapat dipengaruhi oleh karakteristik wilayah, karakteristik responden, serta kebijakan perpajakan yang berlaku di masing-masing daerah.

Literasi pajak atau pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor yang sering dibahas dalam penelitian kepatuhan. Literasi pajak berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam membaca, memahami, dan menindaklanjuti informasi perpajakan melalui keputusan yang bermanfaat. Penelitian Maili [3] di Kabupaten Demak menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun hasil yang berbeda ditemukan oleh Yu yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya literasi pajak tidak menjamin wajib pajak untuk berperilaku patuh selama pengetahuan dan pemahaman tidak diterapkan. Hal ini disebabkan oleh tingkat kesadaran dan kemauan dari dalam diri wajib pajak yang tidak selalu sejalan dengan pengetahuan yang dimiliki, terutama ketika pelaku UMKM masih merasa kewajiban perpajakan sebagai beban tambahan di luar biaya produksi yang harus mereka keluarkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak (fiskus) juga menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik, seperti bantuan dalam pengisian, penyeteroran, dan pelaporan pajak, dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Iriyanto dan Rohman [4], dalam penelitiannya di Jepara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Maili [3], yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Demak. Bahkan di era reformasi perpajakan yang sudah menggunakan aplikasi teknologi informasi seperti *e-SPT*, *e-Faktur*, dan *e-Filing*, masih banyak UMKM yang belum memahami penggunaan aplikasi tersebut, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya efektif dalam memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya.

Sanksi perpajakan merupakan instrumen penegakan hukum yang dirancang untuk memberikan efek jera bagi pelanggar dan mendorong kepatuhan. Menurut Yulianti dan Fauzi [1], serta Iriyanto dan Rohman [4], menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun Setyawan dan Kesuma [5], dalam penelitiannya di KPP Pratama Samarinda Ilir tersebut menyimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena penegakan hukum di lapangan dinilai belum berjalan secara efektif, dan masih banyak wajib pajak yang menganggap sanksi hanya sebagai formalitas administratif tanpa memberikan dampak nyata. Perbedaan hasil penelitian juga terlihat pada tarif pajak, Iriyanto dan Rohman [4], menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Maili [3], menyatakan bahwa tarif pajak tidak memiliki pengaruh signifikan, dan Setyawan dan Kesuma [5] justru menemukan pengaruh positif yang signifikan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa tarif, sanksi, dan faktor pajak lainnya tidak berdiri sendiri dalam mempengaruhi kepatuhan, tetapi berinteraksi dengan faktor kontekstual seperti karakteristik wajib pajak, efektivitas penegakan hukum, dan persepsi keadilan dalam sistem perpajakan.

Berdasarkan fenomena empiris serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif dan sesuai dengan konteks yang ada untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh berbagai faktor seperti literasi pajak, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, tarif pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan mempertimbangkan perbedaan karakteristik wilayah dan responden yang berbeda. Dengan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai beberapa faktor penentu kepatuhan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus rekomendasi kebijakan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi otoritas pajak dalam menyusun strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM yang lebih efektif dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Atribusi

Teori atribusi yang diperkenalkan oleh Heider [6], menjadi salah satu dasar teori yang banyak digunakan untuk memahami perilaku kepatuhan wajib pajak. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang memahami penyebab dari tindakan yang dilakukan dirinya sendiri maupun orang lain, dengan membedakan antara faktor internal dan eksternal [7]. Faktor internal adalah perilaku yang berasal dari dalam diri individu, sementara faktor eksternal adalah perilaku yang disebabkan oleh situasi atau kondisi di luar diri individu. Dalam kajian kepatuhan perpajakan, teori atribusi dapat digunakan untuk menjelaskan alasan yang mendasari perilaku wajib pajak dalam mematuhi atau mengabaikan kewajiban perpajakannya.

Salah satu faktor internal yang berperan adalah literasi pajak, karena pemahaman yang baik mengenai perpajakan dapat meningkatkan kesadaran, tanggung jawab, serta kepercayaan diri wajib pajak UMKM dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Apabila pelaku UMKM memandang bahwa kepatuhan pajak merupakan hasil dari keputusan dan kemampuan pribadi, mereka lebih cenderung menunjukkan perilaku patuh secara sukarela dan berkelanjutan Diyanti dan Anggraeni [2]. Sementara itu, faktor-faktor eksternal seperti kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak melalui proses pengawasan dan penegakan aturan yang berlaku.

2.2. Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior yang dikembangkan oleh Ajzen [8] juga menjadi salah satu teori yang banyak digunakan untuk memahami perilaku kepatuhan wajib pajak. Menurut teori ini, bahwa niat perilaku seseorang ditentukan oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Dalam konteks perpajakan, sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, pengaruh ataupun pandangan orang-orang disekitarnya mengenai kepatuhan pajak, serta keyakinan wajib pajak tentang kemampuan diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan secara bersama-sama membentuk niat untuk berperilaku patuh.

Setyawan dan Kesuma [5], menjelaskan bahwa dalam konteks kepatuhan wajib pajak, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku wajib pajak dapat mempengaruhi pandangan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Selain itu, niat yang dimiliki oleh wajib pajak juga dapat mempengaruhi tindakan yang akan diambil karena dapat menentukan keputusan untuk mematuhi kewajiban pajaknya atau tidak. Semakin kuat niat seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakan, maka akan semakin besar kecenderungannya untuk

berperilaku patuh. Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan pajak tidak semata-mata dipengaruhi oleh adanya insentif atau sanksi, tetapi juga dipengaruhi oleh keyakinan dan penilaian individu terhadap sistem perpajakan

2.3. *Social Learning Theory*

Social learning theory atau teori pembelajaran sosial yang dikembangkan oleh Robbins dan Judge [7], juga dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. Teori ini menyatakan bahwa individu dapat belajar melalui pengamatan terhadap orang lain dan pengalaman langsung. Dalam konteks perpajakan, proses belajar tersebut dapat terjadi dengan mengamati sistem dan peraturan pajak yang terus berkembang, serta melihat wajib pajak lain yang mendapat sanksi apabila melanggar norma perpajakan. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemberian sanksi dan memilih berperilaku patuh atau tidak [1].

Teori ini menjelaskan bahwa faktor sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila mereka menganggap bahwa sanksi pajak yang akan dikenakan apabila tidak membayar pajak akan sangat merugikan. Oleh karena itu, semakin tegas sanksi ditegakkan, maka wajib pajak akan semakin patuh [4]. Selain itu dengan kualitas pelayanan, seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengalaman langsung mengenai pelayanan yang diberikan oleh fiskus [1].

2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya Wardani & Wati (2018). Kepatuhan ini ditandai dengan kesediaan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung pajak dengan benar, membayar pajak terutang tepat waktu, serta melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam *self assessment system* [9].

Menurut Yulianti dan Fauzi [1], kepatuhan wajib pajak berarti kondisi di mana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Indikator kepatuhan wajib pajak meliputi: (1) mendaftarkan diri secara sukarela ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan NPWP; (2) selalu melaporkan SPT yang telah diisi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan secara tepat waktu; (3) selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu; dan (4) selalu membayarkan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan Febriyani dan Kusmuriyanto [9]. Setyawan dan Kesuma [5], menambahkan bahwa kepatuhan wajib pajak juga diukur dari tidak adanya tunggakan pajak dan tidak pernah dipidana terkait pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Keberhasilan penerimaan pajak sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan perpajakan [2]. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara umum dibedakan menjadi dua, yaitu faktor internal yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu, serta faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak [10].

2.5. Literasi Pajak

Literasi pajak merupakan kemampuan dan pengetahuan seseorang dalam memahami informasi perpajakan serta menindaklanjuti informasi tersebut melalui keputusan yang bermanfaat dalam hidup [11]. Literasi pajak berhubungan dengan segala pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dan bagaimana wajib pajak tersebut menindaklanjuti pengetahuan yang dimilikinya. Konsep dan praktik literasi perpajakan pada dasarnya sama dengan program edukasi sadar pajak yang telah diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Menurut Yulianti dan Fauzi [1], literasi pajak meliputi pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak, sanksi pajak, kepemilikan NPWP, penghitungan pajak dengan benar, cara menyampaikan SPT, pembayaran pajak terutang, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT [12]; [13]; [14]. Maili [3], mendefinisikan pemahaman perpajakan sebagai kemampuan seseorang atau wajib pajak dalam memahami ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Diyanti dan Anggraeni [2], menambahkan bahwa literasi pajak mencakup kemampuan untuk membaca informasi tentang pajak, memahami informasi tersebut, dan mengambil keputusan berdasarkan pemahaman itu, meliputi konsep dan ketentuan umum perpajakan, berbagai jenis pajak, serta keterampilan dalam menghitung, mencatat, dan melaporkan pajak.

2.6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam konteks perpajakan diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk dan lingkungan yang memenuhi harapan seseorang atau pihak yang menginginkannya [15]. Pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan *normative beliefs*, yaitu kondisi di mana ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut [16]. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan pelaksanaan sistem perpajakan yang efisien dan efektif maupun kemampuan pelayanan fiskus yang memuaskan yang membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya [9].

2.7. Tarif Pajak

Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayarkan kepada negara menurut Mustofa [17] dalam Maili [3]. Tarif pajak berarti suatu ketentuan dalam bentuk persentase (%) atau jumlah dalam mata uang suatu negara yang harus dibayarkan oleh pemilik kewajiban pajak berdasarkan pajak atau entitas pajak. Peran penting negara dalam menetapkan kebijakan ialah penentuan tarif [18].

Secara teoritis, pajak yang dikenakan atas penghasilan akan mengurangi penghasilan sebesar pajak yang digunakan. Karena besar pajak yang dikenakan ditentukan oleh besarnya tarif dan besarnya penghasilan yang dikenakan pajak, maka apabila terjadi perubahan tarif akan berdampak pada perubahan besarnya pajak yang dikenakan Mukhlis [19] dalam Iriyanto dan Rohman [4]. Tarif pajak merupakan salah satu faktor yang erat kaitannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada saat tarif rendah maka akan meningkatkan kepatuhan seorang wajib pajak [20]. Dengan tarif yang rendah, seorang wajib pajak akan cenderung untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dengan persepsi bahwa pengeluaran untuk pajak akan lebih kecil karena tarif yang ditawarkan atau ditetapkan pemerintah lebih rendah [4].

2.8. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, atau dipatuhi [21]. Sanksi ini merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak adalah sebuah konsekuensi hukuman atas ketidaktaatan dalam menjalankan ketentuan perpajakan menurut Putra [22] dalam Maili [3]. Pengenaan sanksi ini bertujuan untuk mendidik dan menghukum sehingga memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan dikenakan kepada para wajib pajak yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak yang memahami tentang hukum perpajakan akan lebih berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar, karena akan merugikan secara materil [4]. Sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku [3].

2.9. Pajak UMKM

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro, kecil, dan menengah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28, 2007. Berdasarkan undang-undang tersebut, klasifikasi UMKM dibedakan dari jumlah aset dan total omzet penjualannya. UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, baik dari segi jumlah lapangan kerja yang tercipta maupun dari jumlah usahanya.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak, salah satunya melalui kegiatan ekstensifikasi yang berkaitan dengan penambahan jumlah wajib pajak melalui Sensus Pajak Nasional (SPN) untuk menjangkau wajib pajak UMKM [23]. Pajak UMKM diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 mengenai pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, yang berlaku sejak 1 Juli 2018. Peraturan ini merupakan revisi dari Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013, dengan penurunan tarif PPh Final dari 1% menjadi 0,5%.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan kajian literatur terbatas yang mengkaji secara sistematis pengaruh literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berdasarkan lima artikel jurnal penelitian yang relevan. Pendekatan kajian

literatur terbatas ini dipilih karena kelima artikel memiliki karakteristik yang sepadan (*comparable*), yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner, populasi wajib pajak UMKM. Pemilihan variabel-variabel ini didasarkan pada keterkaitannya yang erat dan signifikan dalam literatur untuk memprediksi dan menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai variabel dependen.

Metode penelitian ini mengadopsi struktur protokol kajian literatur yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu tahap perencanaan (*planning*), tahap pelaksanaan (*conducting*), dan tahap pelaporan (*reporting*) [24]. Pada tahap perencanaan, dirumuskan pertanyaan penelitian dan protokol pencarian literatur. Tahap pelaksanaan mencakup identifikasi, seleksi, dan ekstraksi data dari artikel-artikel yang relevan. Tahap pelaporan merupakan penarikan kesimpulan dan penyajian hasil sintesis literatur.

a. Perencanaan (*Planning*)

Tahap perencanaan dimulai dengan merumuskan pertanyaan penelitian (research questions) yang menjadi fokus utama kajian literatur. Pertanyaan penelitian disusun berdasarkan celah penelitian (research gap) yang ditemukan dalam studi-studi terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya terkait dengan ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tarif pajak. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah:

Tabel 1. *Research Question*

Kode	Pertanyaan Penelitian
RQ 1	Apakah literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
RQ 2	Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
RQ 3	Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

Selain pertanyaan penelitian, tahap perencanaan juga mencakup penentuan kriteria inklusi dan eksklusi artikel, serta strategi pencarian literatur yang akan digunakan pada tahap pelaksanaan.

b. Pelaksanaan (*Conducting*)

Proses pengumpulan literatur dilakukan melalui pencarian artikel pada database akademik seperti Google Scholar dengan rentang tahun 2020 sampai 2026. Artikel yang dipilih adalah jurnal penelitian yang relevan dengan topik literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, tarif pajak, dan kepatuhan wajib pajak UMKM, untuk memastikan literatur, dilakukan penilaian kualitas dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2. *Quality Assesment*

Kode	Kriteria Penilaian Kualitas	Memenuhi Kriteria	
		Ya	Tidak
QA1	Apakah artikel jurnal diterbitkan dalam rentang waktu 2020 sampai 2026?	✓	
QA2	Apakah artikel membahas variabel literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, tarif pajak, dan/atau kepatuhan wajib pajak UMKM?	✓	
QA3	Apakah jurnal bisa diakses melalui situs https://scholar.google.com/ ?	✓	

Langkah selanjutnya menentukan kategori artikel dengan kriteria eksklusi dan kriteria inklusi yang merupakan salah satu kegiatan studi pemetaan untuk tidak mengikutsertakan artikel yang tidak relevan dan mencakup artikel yang relevan. Pada penelitian ini, dirumuskan kriteria eksklusi dan inklusi untuk mempermudah pemetaan dalam pengambilan literatur yang diambil. Kriteria eksklusi dan inklusi meliputi:

Tabel 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
1. Penelitian fokus pada literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, tarif pajak, dan/atau kepatuhan wajib pajak UMKM	1. Jurnal yang membahas topik di luar perpajakan UMKM
2. Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris	2. Bahasa selain Indonesia dan Inggris
3. Hanya jurnal penelitian	3. Disertasi, tesis, bagian buku, prosiding, deskripsi produk dan referensi yang tidak relevan.

Selanjutnya merangkum jurnal atau penelitian terdahulu yang sesuai dengan *quality assessment* (QA), inklusi dan eksklusi. Penelitian terdahulu adalah penulisan karya-karya ilmiah atau jurnal yang relevan yang akan dijadikan sebuah bahan untuk melakukan kajian dengan permasalahan yang sama atau hampir sama.

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Yuliati dan Fauzi (2020)	Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Kuantitatif asosiatif; 40 responden Praya, NTB; incidental sampling; regresi berganda	X1: Literasi Pajak, X2: Kualitas Pelayanan, X3: Sanksi Perpajakan; Y: Kepatuhan WP UMKM	Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan; literasi dan kualitas pelayanan tidak signifikan
Maili (2022)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Kuantitatif; 115 responden Kabupaten Demak; probability sampling; regresi berganda (SPSS 19)	X1: Pemahaman Perpajakan, X2: Sanksi Pajak, X3: Tarif Pajak, X4: Kualitas Pelayanan; Y: Kepatuhan WP UMKM	Pemahaman dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan; tarif dan kualitas pelayanan tidak signifikan
Iriyanto dan Rohman (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara	Kuantitatif; 100 responden Kabupaten Jepara; purposive sampling; regresi berganda (SPSS 23)	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Sanksi Pajak, X3: Tarif Pajak; Y: Kepatuhan WP UMKM	Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan; tarif pajak berpengaruh negatif signifikan
Diyanti dan Anggraini (2025)	Pengaruh Literasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Samarinda	Kuantitatif; 100 responden Kota Samarinda; purposive & accidental sampling; SEM-PLS (SmartPLS 4)	X1: Literasi Pajak, X2: Sanksi Pajak, X3: Kualitas Pelayanan; Y: Kepatuhan WP UMKM	Literasi pajak berpengaruh positif signifikan; sanksi dan kualitas pelayanan tidak signifikan
Setyawan dan Kesuma (2026)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Iilir	Kuantitatif asosiatif; 100 responden Samarinda Iilir; simple random sampling; SEM-PLS (SmartPLS 4)	X1: Tarif Pajak, X2: Sanksi Pajak, X3: Pemeriksaan Pajak, X4: Kualitas Pelayanan Fiskus; Y: Kepatuhan WP UMKM	Tarif pajak, pemeriksaan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan; sanksi pajak tidak signifikan

Langkah selanjutnya menentukan kategori artikel dengan pengecualian atau kriteria eksklusi dan artikel inklusi yang merupakan salah satu kegiatan studi pemetaan untuk tidak mengikutsertakan artikel yang tidak relevan dan mencakup artikel yang relevan Zaqiyah [24]. Pada penelitian ini, kami merumuskan kriteria eksklusi dan inklusi untuk mempermudah pemetaan dalam pengambilan literatur yang diambil.

c. Pelaporan (*Reporting*)

Tahap *reporting* merupakan tahap akhir dalam penelitian kajian literatur. Tahap ini meliputi penulisan hasil kajian literatur dalam bentuk tulisan sesuai dengan format yang telah ditentukan. Pada tahap ini, seluruh temuan dari kelima artikel yang telah dianalisis disintesis dan disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis. Sintesis dilakukan dengan membandingkan hasil-hasil penelitian, mengidentifikasi pola-pola yang muncul, serta menarik kesimpulan mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak

Literature Review: Hubungan Pemahaman Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Shella Putri Rifka Sari)

UMKM. Untuk memudahkan sintesis temuan antar penelitian, dilakukan pemetaan hasil penelitian berdasarkan variabel yang diuji sebagai berikut:

Tabel 5. Sintesis Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel

Variabel	Yuliati & Fauzi (2020)	Maili (2022)	Iriyanto & Rohman (2022)	Diyanti & Anggraini (2025)	Setyawan & Kesuma (2026)
Literasi/Pemahaman Pajak	Tidak Signifikan	Signifikan	-	Signifikan	-
Kualitas Pelayanan	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan	Signifikan	Tidak Signifikan	Signifikan
Sanksi Perpajakan	Signifikan	Signifikan	Signifikan	Tidak Signifikan	Tidak Signifikan
Tarif Pajak	-	Tidak Signifikan	Signifikan	-	Signifikan

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan naratif, di mana data kualitatif dari artikel-artikel yang dikaji dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yaitu mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil-hasil penelitian, mengelompokkan temuan berdasarkan variabel, dan membandingkan hasil antar penelitian Zaqiyah [24]. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola hubungan antar variabel yang konsisten maupun yang masih diperdebatkan dalam literatur, sehingga memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori dan kebijakan perpajakan di masa mendatang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis terhadap lima penelitian empiris yang relevan, pembahasan mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menunjukkan hasil yang beragam dan sarat dengan nuansa kontekstual. Ketiga variabel ini, baik secara parsial maupun simultan, memainkan peran yang penting namun tidak selalu determinan, tergantung pada karakteristik wajib pajak, efektivitas implementasi kebijakan, serta persepsi subjektif yang terbentuk di benak para pelaku UMKM. Artikel ini akan menguraikan secara mendalam temuan-temuan dari berbagai studi untuk mengkonstruksi pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika kepatuhan pajak di sektor UMKM.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliati dan Fauzi [1], di KPP Pratama Praya memberikan gambaran awal yang menarik, di mana dari tiga variabel yang diuji (literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan), hanya sanksi perpajakan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks wilayah tersebut, ancaman hukum dan konsekuensi negatif dari ketidakpatuhan lebih efektif mendorong kepatuhan dibandingkan dengan pemahaman konseptual atau kualitas layanan yang diterima. Hal ini selaras dengan teori pembelajaran sosial Robbins dan Judge [7], yang menyatakan bahwa pengalaman dan pengamatan langsung terhadap penegakan aturan menjadi dasar bagi individu untuk memilih berperilaku patuh atau tidak. Dengan kata lain, efek jera dari sanksi menjadi motivasi eksternal yang dominan.

Namun, temuan dari Maili [3], di Kabupaten Demak memperkaya perspektif ini dengan menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan sanksi pajak sama-sama memberikan pengaruh positif signifikan. Dalam penelitian ini, pemahaman perpajakan (yang setara dengan literasi pajak) justru menjadi faktor penting. Artinya, ketika wajib pajak benar-benar mengerti aturan dan prosedur perpajakan, kesadaran internal untuk patuh akan terbentuk. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sanksi dan pemahaman bisa berjalan beriringan, di mana sanksi berfungsi sebagai pendorong eksternal, sementara pemahaman membangun komitmen internal untuk patuh. Penelitian Maili [3], juga mengonfirmasi temuan Yuliati dan Fauzi [1], bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan, yang mengisyaratkan bahwa aspek pelayanan belum menjadi prioritas utama bagi wajib pajak dalam menentukan kepatuhan mereka di wilayah tersebut.

Kontradiksi yang lebih tajam terlihat pada penelitian Iriyanto dan Rohman [4], di Jepara. Berlawanan dengan dua studi sebelumnya, penelitian ini justru menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa di wilayah dengan karakteristik tertentu, pelayanan yang prima, ramah, dan memudahkan proses perpajakan mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan yang mendorong kepatuhan sukarela. Selain itu, penelitian ini juga menemukan

bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan, yang memperkuat konsistensi pengaruh sanksi di berbagai wilayah. Namun, hasil yang paling kontroversial dari penelitian Iriyanto dan Rohman [4], adalah pengaruh negatif signifikan dari tarif pajak, di mana tarif yang lebih rendah justru mendorong kepatuhan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keadilan tarif juga memainkan peran krusial.

Di sisi lain, penelitian Diyanti dan Anggraini [2], di Kota Samarinda menghadirkan temuan yang berbeda secara fundamental. Mereka menemukan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan, tetapi sanksi pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Temuan ini sangat menarik karena menunjukkan bahwa di Samarinda, faktor internal seperti pengetahuan dan pemahaman menjadi pendorong utama kepatuhan, sementara faktor eksternal seperti ancaman sanksi dan kualitas layanan dianggap kurang relevan. Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak di wilayah tersebut mungkin lebih termotivasi oleh kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara (faktor internal) dibandingkan dengan rasa takut akan hukuman (faktor eksternal). Penelitian ini juga memperkuat argumentasi bahwa pengaruh sanksi tidak bersifat universal dan sangat bergantung pada persepsi dan konteks sosial di mana wajib pajak berada.

Penelitian terbaru oleh Setyawan dan Kesuma [5], di lokasi yang sama (Samarinda Ilir) menambah kompleksitas analisis. Mereka menemukan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan, namun sanksi pajak tetap tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menggarisbawahi bahwa di Samarinda Ilir, selain faktor internal (literasi), faktor eksternal berupa kualitas pelayanan yang baik dan tarif yang adil mampu mendorong kepatuhan, sementara sanksi masih dianggap tidak efektif. Hal ini bisa jadi karena penegakan sanksi di lapangan belum berjalan optimal, sehingga wajib pajak tidak merasakan "efek jera" yang signifikan, sebagaimana juga disinggung oleh Yuliati dan Fauzi [1], bahwa efektivitas sanksi sangat bergantung pada konsistensi penegakannya. Temuan Setyawan dan Kesuma [5], ini juga memperkenalkan variabel baru, yaitu pemeriksaan pajak, yang terbukti berpengaruh signifikan, menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan.

Secara keseluruhan, terdapat pola yang menarik dari kelima penelitian ini. Sanksi pajak menunjukkan pengaruh yang paling tidak konsisten; berpengaruh signifikan dalam penelitian Yuliati dan Fauzi [1]; Maili [3]; Iriyanto dan Rohman [4], tetapi tidak di Samarinda dalam riset Diyanti dan Anggraeni, [2] serta riset dari Setyawan dan Kesuma [5]. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas sanksi sangat bergantung pada persepsi wajib pajak terhadap ketegasan dan konsistensi penerapannya di lapangan. Kualitas pelayanan juga menunjukkan hasil yang beragam, tidak berpengaruh di Praya dan Demak, tetapi berpengaruh signifikan di Jepara dan Samarinda Ilir. Perbedaan ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh tingkat ekspektasi dan pengalaman langsung wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus di masing-masing wilayah. Pemahaman/literasi pajak, meskipun tidak selalu menjadi faktor dominan, cenderung menunjukkan pengaruh positif ketika wajib pajak memiliki kesadaran internal yang tinggi, seperti yang terlihat di Demak dan Samarinda.

Implikasi dari analisis ini sangat penting bagi pembuat kebijakan dan otoritas pajak. Pertama, strategi peningkatan kepatuhan tidak bisa bersifat satu ukuran untuk semua. Di wilayah di mana sanksi terbukti efektif, penguatan penegakan hukum harus menjadi prioritas. Di wilayah lain di mana pemahaman pajak lebih berpengaruh, program edukasi dan sosialisasi yang masif perlu digalakkan. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama di wilayah yang menunjukkan sensitivitas terhadap variabel ini, harus terus dilakukan untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Ketiga, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor moderasi dan mediasi yang dapat menjelaskan mengapa pengaruh variabel-variabel ini berbeda antar wilayah, seperti tingkat pendidikan, pengalaman usaha, atau tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan pendekatan yang lebih holistik dan kontekstual, upaya peningkatan kepatuhan pajak UMKM dapat menjadi lebih efektif dan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis terhadap lima studi empiris menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM bersifat tidak konsisten dan sangat kontekstual. Sanksi pajak menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh signifikan di sebagian besar wilayah, kecuali di Samarinda, yang mengindikasikan bahwa efektivitas sanksi sangat bergantung pada konsistensi penegakan hukum dan persepsi risiko wajib pajak. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan UMKM adalah fenomena multidimensi yang terbentuk dari interaksi faktor internal (pemahaman, kesadaran, motivasi) dan eksternal (sanksi, pelayanan, penegakan hukum). Ketidakkonsistenan hasil antarwilayah membuktikan bahwa tidak ada pendekatan tunggal yang berlaku universal; strategi peningkatan kepatuhan

harus disesuaikan dengan karakteristik lokal, tingkat pendidikan, dan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian serupa dengan menggunakan sampel yang lebih besar dan lebih representatif, serta memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasi secara lebih luas. Penelitian di masa depan juga sebaiknya mempertimbangkan variabel-variabel moderasi atau mediasi, seperti tingkat pendidikan, pengalaman usaha, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, atau religiusitas, yang mungkin dapat menjelaskan mengapa pengaruh variabel independen berbeda-beda antar wilayah. Selain itu, penggunaan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dengan wawancara mendalam dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai faktor-faktor substantif yang mempengaruhi kepatuhan pajak dari perspektif pelaku UMKM itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. N. Yulianti and A. K. Fauzi, "Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *Akunt. Bisnis Manaj.*, vol. 27, no. 2, 2020, doi: <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>.
- [2] F. Diyanti and N. F. Anggraeni, "Pengaruh Literasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Samarinda," *J. IAKP J. Inov. Akunt. Keuang. Perpajak.*, vol. 6, no. 2, pp. 388–398, 2025.
- [3] N. A. Maili, "Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 3, pp. 13553–13562, 2022.
- [4] M. S. Iriyanto and F. Rohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara," *J. Rekognisi Akunt.*, vol. 6, no. 1, pp. 16–31, 2022.
- [5] J. Setyawan and A. I. Kesuma, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir," *J. Media Inform.*, vol. 7, no. 1, pp. 77–85, 2026.
- [6] F. Heider, *The Psychology of Interpersonal Relations*. John Wiley & Sons, 1958.
- [7] S. P. Robbins and T. A. Judge, *Organizational Behaviour*, 16th ed. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2017.
- [8] I. Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organ. Behav. Hum. Decis. Process.*, vol. 50, no. 2, pp. 179–211, Dec. 1991, doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- [9] Y. Febriani and Kusmuriyanto, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Account. Anal. J.*, vol. 4, no. 4, pp. 1–13, 2015.
- [10] Y. Mangoting and A. Sadjiarto, "Pengaruh Postur Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 15, no. 2, pp. 106–116, 2013, doi: <https://doi.org/10.9744/jak.15.2.106-116>.
- [11] R. F. Saputro, "Membangun Rumah Literasi Pajak," news.ddtc.co.id. Accessed: Jul. 07, 2026. [Online]. Available: <https://news.ddtc.co.id/membangun-rumah-literasi-pajak-11742>
- [12] R. Ilhamsyah, M. G. W. Endang, and R. Y. Dewantara, "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)," *J. Perpajak.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–9, 2016, [Online]. Available: <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>
- [13] N. Rahayu, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Akunt. Dewantara*, vol. 1, no. 1, pp. 15–30, 2017, doi: <https://doi.org/10.26460/ad.v1i1.21>.
- [14] S. Rustiyaningsih, "Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak," *Widya War.*, no. 1, pp. 114–128, 2017.
- [15] N. L. Supadmi, "Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan," *J. Ilm. Akunt. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 1–14, 2009.
- [16] J. D. Brata, I. Yuningsih, and A. I. Kesuma, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda," *Forum Ekon.*, vol. 19, no. 1, p. 69, 2017, doi: 10.29264/jfor.v19i1.2114.
- [17] F. A. Mustofa, "Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak dan asas keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak," *J. Mhs. Perpajak.*, vol. 8, no. 1, 2016.
- [18] R. Soemitro, *Asas-Asas Hukum Perpajakan*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2004.

- [19] I. Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Raih Asa Sukses, 2012.
- [20] P. R. D. Ananda, S. Kumadji, and A. Husaini, “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu),” *J. Perpajak.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–9, 2015.
- [21] Mardiasmo, *Perpajakan*. Andi Offset, 2018.
- [22] A. F. Putra, “Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem,” *J. Ris. Akunt. Dan Perpajak.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–12, 2020.
- [23] H. W. Yusro and Kiswanto, “Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jepara,” *Account. Anal. J.*, vol. 3, no. 4, pp. 429–436, 2014.
- [24] F. N. Zaqiyah, T. N. Istiqomah, N. Fadillah, P. H. Mardianto, and R. S. Putra, “Systematic Literature Review; Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan,” *WORLDVIEW (Jurnal Ekon. Bisnis dan Sos. Sains)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, 2023.