

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini memiliki keterkaitan dengan studi-studi terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain, dimana terdapat kesamaan dan perbedaan pada objek yang menjadi fokus kajian.

1. Rum et al. (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari kualitas pelayanan serta literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, serta peran sanksi pajak dalam memoderasi kedua hubungan tersebut. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan meliputi kualitas pelayanan dan literasi pajak sebagai variabel X, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel Y. Populasi penelitian ini terdiri dari 257.421 wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat di UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat, dengan sampel sebanyak 196 responden yang ditentukan melalui metode *simple random sampling*. Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* dengan metode *Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rum et al., (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan pelayanan serta pemahaman pajak meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Sanksi pajak juga menguatkan dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dan mampu meningkatkan kepatuhan saat literasi rendah. Kombinasi ketiganya pelayanan yang baik, literasi pajak, dan sanksi tegas menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Rengat.

Persamaan yang ditemukan antara kedua peneliti ada pada variabel yang digunakan, kedua peneliti sama-sama menggunakan kualitas pelayanan dan literasi pajak sebagai variabel independen.

Dapat ditemukan pula perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang terletak pada :

- a. Perbedaan ditemukan pada sampel yang dipilih oleh peneliti terdahulu yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat, sedangkan peneliti sekarang menggunakan wajib pajak UMKM yang berada di Kota Surabaya.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada variabel penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan kualitas pelayanan dan literasi pajak, sedangkan peneliti sekarang menggunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak.
- c. Perbedaan terakhir yakni pada teknik analisis yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan metode *Partial Least Square* (SEM-PLS), sedangkan

peneliti saat ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

2. Lusdani et al. (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari literasi perpajakan, moral pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Tana Toraja. Variabel pada penelitian ini yaitu literasi perpajakan, moral pajak, dan insentif pajak sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan oleh peneliti adalah pelaku UMKM yang berada di Kabupaten Tana Toraja, prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah penyebaran kuisioner. Teknik analisisnya menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lusdani et al., (2024) menyatakan bahwa pengujian secara parsial menunjukkan literasi perpajakan, moral pajak, dan insentif pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Tana Toraja. Sementara, pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel literasi perpajakan, moral pajak, dan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Tana Toraja.

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sebagai berikut :

- a. Persamaan dapat diidentifikasi dari variabel yang digunakan, peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan variabel literasi perpajakan dan insentif pajak.
- b. Unit analisis yang digunakan oleh peneliti sebelumnya dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan wajib pajak UMKM
- c. Persamaan berikutnya pada teknik analisis yang digunakan, yakni sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Perbedaan juga terlihat pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sebagai berikut :

- a. Perbedaan yang muncul antara peneliti sebelumnya dan peneliti sekarang yaitu terletak pada variabel yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan variabel moral pajak sebagai variabel independen, sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel moral pajak.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian yang dimana peneliti sebelumnya berada di Kabupaten Tana Toraja, sedangkan peneliti saat ini berada di Kota Surabaya.

3. Zaikin et al. (2023)

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengetahuan pajak dan sosialisasi pajak sebagai variabel X, kepatuhan

wajib pajak sebagai variabel Y, serta kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Sampel yang digunakan adalah 100 (Seratus) wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Kendari. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Parsial Least Square* (PLS). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zaikin et al., (2023) adalah Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi pajak secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meskipun kesadaran wajib pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan, kesadaran tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan, maupun antara sosialisasi dan kepatuhan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan oleh kedua peneliti memiliki kesamaan, yaitu kesadaran wajib pajak.
- b. Terdapat kesamaan pada teori yang digunakan pada peneliti terdahulu dan peneliti sekarang, yaitu *Theory of Planned Behavior* dan *Atribution Theory*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Adanya perbedaan pada variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi

pajak, sedangkan peneliti sekarang tidak menggunakan variabel tersebut.

- b. Adanya perbedaan pada sampel penelitian yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi, sedangkan peneliti sekarang menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Perbedaan terakhir terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Square* (PLS), sedangkan peneliti saat ini menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda.

4. Adawiyah et al. (2023)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan hipotesis tentang pengaruh antar variabel yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, serta pemahaman peraturan perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah seluruh literatur yang pernah dilakukan di bidang sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak. Metode penulisan artikel ilmiah ini menggunakan metode kualitatif dan kajian literatur. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah et al., 2023 menunjukkan sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya edukasi dan

pemahaman perpajakan serta penerapan sanksi yang tegas, maka kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada salah satu variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang, yaitu sanksi perpajakan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan sedangkan peneliti tidak menggunakan variabel tersebut.
- b. Pada peneliti terdahulu menggunakan studi *literature* yaitu seluruh literatur di bidang sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pemahaman peraturan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak. Sedangkan peneliti yang sekarang menggunakan wajib pajak UMKM yang berada di Surabaya.

5. Risa et al. (2023)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, *tax literacy*, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Kota Bekasi. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Intensif Pajak, *Tax Literacy*, dan Sanksi perpajakan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Populasi penelitian adalah wajib pajak

UMKM di wilayah Kota Bekasi yang menggunakan PP Nomor 23 Tahun 2018 dalam pelaporan pajaknya, sebanyak 203.000 unit usaha, dengan sampel sebanyak 206 kuesioner yang kembali dan memenuhi kriteria. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan) karena keterbatasan waktu penelitiannya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian Risa et al., 2023 menunjukkan bahwa *tax literacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Sedangkan, intensif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Terdapat kesamaan yang terletak pada variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu insentif pajak, *tax literacy* dan sanksi pajak.
- b. Persamaan selanjutnya terletak pada unit analisis yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan yang terakhir terletak pada teknik analisis yang digunakan yakni sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Perbedaan yang ditemukan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Adanya perbedaan pada variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu, yakni peneliti terdahulu hanya menggunakan insentif pajak, *tax literacy*, dan sanksi perpajakan. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi pengambilan sampel, yang dimana peneliti sebelumnya terletak pada Kota Bekasi, sedangkan peneliti yang sekarang terletak pada Kota Surabaya.

6. Putra et al. (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, variabel yang digunakan pada penelitian ini yakni variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan sanksi pajak, serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Peneliti menggunakan sampel penelitian sebanyak 130 responden, yang dimana pengambilan sampel dilakukan dengan *Convenience Sampling*. Teknik analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian dari Putra et al., (2023) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian terdahulu terdapat persamaan dengan penelitian saat ini adalah sebagai berikut :

- a. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada variabel yang digunakan, sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak sebagai variabel independen.
- b. Selanjutnya ada pada teknik analisis data yang digunakan, sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Disamping itu, terdapat perbedaan yang teridentifikasi pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang, yakni :

- a. Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini terletak pajak variabel independen yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan kualitas pelayanan dan sanksi pajak, sedangkan peneliti saat ini menggunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak.
- b. Unit analisis pada penelitian terdahulu merupakan wajib pajak orang pribadi, sedangkan peneliti saat ini menggunakan wajib pajak UMKM.

7. Permata & Zahro (2022)

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji seberapa besar pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan sanksi pajak sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Sampel yang digunakan yaitu 95 responden atau pelaku UMKM yang terdapat di PLUT K-UMKM Kota Batu per Desember 2021. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian Permata & Zahro, (2022) menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara tarif pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Terdapat persamaan yang ditemukan antara peneliti terdahulu dan peneliti saat ini yang terletak pada salah satu variabel independen yang digunakan oleh kedua peneliti yaitu sanksi perpajakan.
- b. Salah satu teori yang digunakan pada penelitian terdapat kesamaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang, yaitu menggunakan *Theory of Planned Behavior*.
- c. Persamaan selanjutnya ada pada sampel penelitian yang digunakan yang dimana peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan pelaku UMKM.

Teridentifikasi juga perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Adanya perbedaan beberapa variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti sekarang. Peneliti terdahulu

menggunakan pemahaman perpajakan dan tarif pajak, sedangkan peneliti sekarang tidak menggunakan variabel tersebut.

- b. Perbedaan selanjutnya ada pada lokasi pengambilan sampel penelitian, peneliti terdahulu berlokasi di Kota Batu, sedangkan peneliti sekarang berlokasi di Kota Surabaya.

8. Hapsari & Ramayanti (2022)

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM *e-commerce*. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 74 UMKM sektor kuliner yang memanfaatkan platform Gojek yang berada di wilayah DKI Jakarta. Dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varians atau *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian Hapsari & Ramayanti (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Adanya kesamaan pada salah satu variabel independen yaitu menggunakan kesadaran wajib pajak.
- b. Persamaan berikutnya terletak pada sampel penelitian yang digunakan oleh peneliti, yakni sama-sama menggunakan pelaku UMKM
- c. Persamaan terakhir pada teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *purposive sampling*.

Perbedaan yang muncul antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada beberapa variabel independen yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak, sedangkan peneliti sekarang menggunakan variabel kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak pada variabel independen.

9. Rachman et al. (2022)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh variabel insentif perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu insentif perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Kemudian, populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang berada di Kabupaten Lamongan dengan total 3.621 wajib pajak, dan sampel yang diperoleh pada penelitian ini sebanyak 90 responden. Pada penelitian metode analisis data yang digunakan yaitu

analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian Rachman et al., (2022) menunjukkan bahwa H1 ditolak yang artinya insentif pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan, lalu H2 diterima yang dimana kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan, dan H3 ditolak yang berarti insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak yang diuji secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Lamongan.

Persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang saat ini dapat dilihat yakni sebagai berikut :

- a. Persamaan yang pertama ditemukan pada variabel yang digunakan, peneliti terdahulu dan peneliti saat ini sama-sama menggunakan insentif pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen.
- b. Persamaan selanjutnya dapat dilihat dari unit analisis yang digunakan, yakni menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan yang terakhir yaitu pada teknik analisis yang digunakan, yakni menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Selain itu terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

- a. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada lokasi pengambilan sampel oleh peneliti. Peneliti terdahulu berada di Kabupaten Lamongan,

sedangkan peneliti saat ini pengambilan sampelnya berada di Kota Surabaya.

- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada variabel independen yang digunakan. Peneliti terdahulu hanya menggunakan insentif pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, sedangkan peneliti saat ini menggunakan tambahan variabel independen yakni kesadaran wajib pajak, literasi pajak, dan sanksi pajak.

10. Kusumadewi & Dyarini (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh literasi pajak, modernisasi sistem administrasi, insentif pajak, dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, baik secara parsial maupun simultan. Kemudian, variabel yang digunakan peneliti yakni literasi pajak, modernisasi sistem administrasi, insentif pajak, dan moral pajak sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Unit analisis pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di Kota Tangerang Selatan, yang dimana pengumpulan datanya menggunakan kuisioner. Peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang menggunakan alat olah data berupa SPSS Versi 22. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumadewi & Dyarini, (2022) dapat disimpulkan bahwa secara parsial literasi pajak memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, modernisasi sistem administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, begitu juga dengan insentif

pajak dan moral pajak yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sementara pengujian secara simultan, memperoleh hasil bahwa literasi pajak, modernisasi sistem administrasi, insentif pajak, dan moral pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada :

- a. Persamaan yang pertama ditemukan pada bagian variabel yang digunakan, peneliti sama-sama menggunakan literasi pajak dan insentif pajak sebagai variabel independen.
- b. Unit analisis yang digunakan oleh kedua peneliti yakni sama-sama wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan yang terakhir adalah teknik analisis yang digunakan, yakni sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Sama halnya dengan persamaan, dari kedua penelitian ini juga terdapat perbedaan, yakni sebagai berikut :

- a. Perbedaan yang pertama terletak pada variabel yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan modernisasi sistem administrasi dan moral pajak sebagai variabel independen penelitian, sedangkan peneliti sekarang tidak menggunakan variabel tersebut sebagai variabel independen.

- b. Selanjutnya terletak pada lokasi pengambilan sampel, peneliti terdahulu berada di Kota Tangerang Selatan, sedangkan peneliti saat ini berada di Kota Surabaya.

11. Maili (2022)

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel yang digunakan oleh peneliti yaitu pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Kemudian, sampel pada penelitian ini yaitu wajib pajak UMKM Kabupaten Demak sebanyak 115 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji statistik deskriptif dan uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 19. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maili, (2022) memberikan kesimpulan bahwa dalam pengujian secara parsial pemahaman perpajakan dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini dapat teridentifikasi pada :

- a. Persamaan yang pertama dapat ditemukan pada variabel yang digunakan oleh peneliti, yakni sama-sama menggunakan sanksi pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen.

- b. Persamaan selanjutnya ada pada unit analisis yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan yang terakhir dapat dilihat pada teknik analisis yang digunakan, kedua peneliti sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Selain adanya persamaan terdapat juga perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

- a. Perbedaan yang teridentifikasi yaitu terletak pada variabel yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen penelitian, sedangkan peneliti saat ini menggunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi pengambilan sampel, yakni peneliti terdahulu melakukan pengambilan sampel di Kabupaten Demak, sedangkan peneliti saat ini melakukannya di Kota Surabaya.

12. Meidiyustiani et al. (2022)

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak, dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independen yang terdiri dari pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, kesadaran

wajib pajak, dan tingkat pendidikan, serta variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak. Kemudian, sampel yang digunakan oleh peneliti yakni pelaku UMKM bidang makanan dan minuman di Kota Tangerang Selatan yang ditemui secara kebetulan/tidak sengaja sehingga memperoleh sebanyak 100 UMKM. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang menggunakan alat oleh data SPSS Versi 26. Sehingga, hasil yang dapat disimpulkan dari penelitian Meidiyustiani et al., (2022) bahwa pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan yang teridentifikasi antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini terletak pada :

- a. Persamaan pertama yakni pada variabel yang digunakan oleh peneliti, sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen.
- b. Persamaan selanjutnya terletak pada unit analisis yang digunakan, yakni sama-sama menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan terakhir ditemukan pada teknik analisis yang digunakan yakni, kedua peneliti sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Perbedaan juga terlihat antara peneliti terdahulu dan peneliti saat ini yakni terletak pada :

- a. Perbedaan teridentifikasi pada variabel yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan variabel pemahaman wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan tingkat pendidikan sebagai variabel independen. Sedangkan peneliti saat ini menggunakan kualitas pelayanan, literasi pajak, sanksi pajak, dan insentif pajak sebagai variabel independen.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi pengambilan sampel, peneliti terdahulu berada di Kota Tangerang Selatan, sedangkan peneliti saat ini pada Kota Surabaya.

13. Mansur et al. (2021)

Tujuan dari penelitian ini menguji pengaruh pelatihan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jambi dan menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jambi. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah pelatihan pajak dan pemahaman pajak sebagai variabel independen, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, serta sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di Kota Jambi yang telah mengikuti sosialisasi dan pelatihan perpajakan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian Mansur et al., (2021) menyimpulkan bahwa pelatihan dan pemahaman

pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi pajak yang memiliki peran sebagai variabel moderasi juga memperkuat hubungan antara pelatihan dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Terdapat kesamaan pada unit analisis, yakni sama-sama menggunakan wajib pajak UMKM.
- b. Persamaan selanjutnya terletak pada teknik analisis yang digunakan, yakni menggunakan analisis regresi linear berganda

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Perbedaan terletak pada variabel independen yang dimana peneliti sebelumnya menggunakan pelatihan pajak dan pemahaman pajak dan peneliti sekarang tidak menggunakan variabel tersebut.
- b. Adanya perbedaan yang terletak pada sampel penelitian yang digunakan pada peneliti sebelumnya dan peneliti sekarang. Peneliti terdahulu menggunakan wajib pajak UMKM, sedangkan peneliti saat ini menggunakan wajib pajak orang pribadi.

14. Rabiyah et al. (2021)

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya

Makassar. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel penelitian terdiri dari 707 wajib pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) selama empat tahun terakhir di KPP Madya Makassar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian Rabiyyah et al., (2021) menunjukkan bahwa secara parsial ketiga variabel independen tersebut kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kesadaran, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Terdapat kesamaan pada variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang, yaitu Kesadaran wajib pajak.
- b. Persamaan berikutnya terletak pada teknik analisis yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Perbedaan juga teridentifikasi antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Perbedaan terletak pada variabel independen yang dimana peneliti sebelumnya menggunakan pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan, dan peneliti sekarang tidak menggunakan variabel tersebut.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada unit analisis yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi, sedangkan peneliti sekarang menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Perbedaan selanjutnya pada lokasi pengambilan sampel penelitian yang dimana peneliti sebelumnya terletak pada KPP Makasar, sedangkan peneliti sekarang terletak pada Kota Surabaya.

15. Widyanti et al. (2021)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh dari variabel pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pedagang *e-commerce*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu tingkat pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak pedagang *e-commerce* sebagai variabel dependen. Sampel penelitian ini yaitu pelaku bisnis *online* di Kabupaten OKU yang berjumlah sebanyak 42 pelaku bisnis. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini yakni analisis regresi berganda. Hasil penelitian dari

Widyanti et al., (2021) menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh pada pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pedagang *e-commerce*. Sedangkan sosialisasi perpajakan justru memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak pedagang *e-commerce*.

Terdapat persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yakni sebagai berikut :

- a. Persamaan pertama terletak pada variabel yang digunakan, yakni sama-sama menggunakan sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen.
- b. Persamaan selanjutnya terletak pada unit analisis, kedua peneliti sama-sama menggunakan wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan terakhir ada pada teknik analisis yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Terdapat pula perbedaan yang teridentifikasi dari kedua penelitian ini, yaitu diantaranya :

- a. Perbedaan pertama terletak pada variabel yang digunakan, yaitu peneliti terdahulu menggunakan tingkat pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen. Sedangkan peneliti saat ini menggunakan kualitas pelayanan, literasi pajak, dan insentif pajak sebagai variabel independen.
- b. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi pengambilan sampel oleh kedua peneliti, peneliti terdahulu melakukan pengambilan sampel di

Kabupaten OKU, sedangkan peneliti saat ini melakukannya di Kota Surabaya.

16. Dumadi et al. (2020)

Tujuan dari penelitian ini mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak badan usaha yang terdaftar di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Bumiayu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Dumadi, Qur'an, & Mulyani (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Terdapat kesamaan pada variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang, yaitu sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak.
- b. Persamaan berikutnya terletak pada teknik analisis, yakni sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Terdapat pula perbedaan yang ada antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu yakni :

- a. Adanya perbedaan pada sampel penelitian, peneliti sebelumnya menggunakan wajib pajak badan usaha sedangkan peneliti sekarang menggunakan wajib pajak UMKM.
- b. Perbedaan terletak pada variabel independen yang dimana peneliti sebelumnya menggunakan pelayanan fiskus, sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

17. Pebrina & Amir (2020)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di seluruh Indonesia. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 64 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian Pebrina & Hidayatulloh (2020) menunjukkan bahwa hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Sanksi perpajakan dinilai mampu mendorong wajib pajak untuk patuh karena adanya ancaman denda atau hukuman yang merugikan, sedangkan kualitas pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa nyaman dan lebih terdorong untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, penerapan e-SPT dan pemahaman peraturan perpajakan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Terdapat kesamaan pada variabel yang digunakan, yaitu peneliti terdahulu dan peneliti saat ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan dan sanksi pajak sebagai variabel independen penelitian.
- b. Persamaan berikutnya terletak pada teknik analisis, kedua peneliti sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Perbedaan juga terlihat antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yang terletak pada :

- a. Adanya perbedaan yang terletak pada variabel yang digunakan yakni, peneliti terdahulu menggunakan penerapan E-SPT dan pemahaman peraturan perpajakan sebagai variabel independen.

- b. Perbedaan selanjutnya ada pada lokasi pengambilan sampel, peneliti sebelumnya menggunakan KPP yang ada di seluruh Indonesia, sedangkan peneliti yang sekarang hanya berfokus pada Kota Surabaya dan Sidoarjo.

18. Yuliati & Fauzi (2020)

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel yang digunakan oleh peneliti yaitu literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen, serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak UMKM di sektor perdagangan yang terdaftar di KPP Pratama Praya dengan jumlah responden sebanyak 40 responden yang diambil menggunakan teknik sampling insidental. Kemudian teknik analisis yang digunakan oleh peneliti yakni analisis deskriptif dan regresi berganda. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Yuliati & Fauzi, (2020) menunjukkan bahwa secara parsial literasi pajak dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Terdapat persamaan yang teridentifikasi antara peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini :

- a. Persamaan yang pertama terletak pada variabel yang digunakan, yakni kedua peneliti sama-sama menggunakan literasi pajak,

kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen.

- b. Persamaan berikutnya terletak pada unit analisis yang digunakan, yakni wajib pajak UMKM.
- c. Persamaan terakhir terdapat pada teknik analisis, yakni sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda.

Terdapat pula perbedaan antara peneliti terdahulu dan peneliti sekarang, yakni sebagai berikut :

- a. Perbedaan yang teridentifikasi dapat terlihat pada variabel independen yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, sedangkan peneliti saat ini menggunakan kesadaran pajak dan insentif pajak sebagai tambahan variabel independen.
- b. Perbedaan tersebut terletak pada lokasi pengambilan sampel, peneliti terdahulu melakukan pengambilan sampel di KPP Pratama Praya, sedangkan peneliti saat ini melakukannya di Kota Surabaya.

NO	PENELITI	TAHUN	VARIABEL INDEPENDEN																	VARIABEL MODERASI		
			X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	Z1	Z2	
15	Yeni Widyanti, Deni Erlansyah, Sesti Dewi Redica Butar Butar, dan Yurika Narulita Maulidya	2021				B	TB	TB					TB									
16	Dumadi, Nurul Imanul Qur'an, dan Indah Dewi Mulyani	2020					TB						B+		B+							
17	Rizky Pebrina, dan Amir Hidayatulloh	2020	B+				B+	TB							TB							
18	Ni Nyoman Yuliati dan Agus Khazin Fauzi	2020	TB	TB			B															

Sumber : Diolah pada 15 Oktober 2025

Keterangan			
X1	Kualitas Pelayanan	X11	Pelatihan Pajak
X2	Literasi Pajak	X12	Pelayanan Fiskus
X3	Pengetahuan Wajib Pajak	X13	Penerapan E-SPT
X4	Sosialisasi Wajib Pajak	X14	Intensif Pajak
X5	Sanksi Pajak	X15	Moral Pajak
X6	Pemahaman Peraturan Perpajakan	X16	Modernisasi Sistem Administrasi
X7	Tarif Pajak	X17	Tingkat Pendidikan
X8	Pengetahuan Perpajakan	Z1	Kesadaran Wajib Pajak
X9	Ketegasan Sanksi Pajak	Z2	Sanksi Pajak
X10	Kesadaran Wajib Pajak		

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Theory of Planned Behavior*

Penelitian ini didasari oleh *Theory of Planned Behavior*, yaitu teori yang bertujuan untuk memprediksi perilaku individu secara spesifik. Teori ini diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1985 dan dipublikasikan pada tahun 1991. *Theory of planned behavior* (TPB) merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang guna melaksanakan ataupun tidak melaksanakan perilaku tertentu adalah penentu langsung dari terwujudnya perilaku ataupun tindakan (Arta & Alfasadun, 2022). Menurut Ajzen (1991), bahwa faktor utama dari suatu perilaku utama individu adalah niat individu (*behavior intention*) terhadap sebuah perilaku tertentu. Dengan kata lain bahwa perilaku yang dilakukan seorang individu disebabkan karena adanya niat untuk berperilaku (Zaikin et al., 2023).

Menurut Ajzen (1991) Terdapat tiga faktor utama yang membentuk niat seseorang untuk berperilaku diantaranya yakni, 1) *Attitude Toward Behavior*, yang berarti sikap muncul dari keyakinan individu mengenai manfaat dan konsekuensi dari tindakan/perilaku tertentu. 2) *Subjective Norm*, yaitu keyakinan seseorang tentang ekspektasi normatif dari orang lain yang dianggap penting, dan semakin kuat dorongan sosial ini maka semakin besar niat untuk berperilaku. 3) *Perceived Behavioral Control*, yang merupakan pandangan terkait mudah atau sulitnya melakukan suatu perilaku, dan ketika persepsi kontrol ini tinggi maka keyakinan dan niat untuk melakukan perilaku akan meningkat. *Theory of Planned Behavior* (TPB) ini akan memberikan

prediksi pada variabel sanksi pajak dan insentif pajak. Adanya implementasi sistem perpajakan digital yang didukung oleh insentif dan sanksi pajak yang tegas dari Direktorat Jenderal Pajak membuat wajib pajak termotivasi untuk berperilaku taat terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga meningkatkan kepatuhan secara keseluruhan.

2.2.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi (*Attribution Theory*) merupakan teori yang menjelaskan bagaimana individu menafsirkan dan menentukan penyebab dari perilaku orang lain maupun diri sendiri. Dikembangkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958, teori ini menyatakan bahwa manusia cenderung dikategorikan perilaku menjadi penyebab internal atau eksternal. Teori atribusi mempelajari bagaimana proses seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori ini dikembangkan untuk mengembangkan penjelasan dari cara-cara menilai orang secara berlainan, tergantung makna yang dihubungkan (Zaikin et al., 2023).

Penyebab internal merujuk pada faktor yang berasal dari dalam diri individu, seperti kepribadian, kemampuan, atau motivasi, sedangkan penyebab eksternal berkaitan dengan faktor dari luar, seperti situasi, lingkungan, atau tekanan sosial. Dalam konteks penelitian tentang kepatuhan wajib pajak UMKM, teori atribusi membantu menjelaskan bahwa tingkat kesadaran dan literasi pajak merupakan faktor internal yang dianggap menjadi penyebab utama dari kemampuan atau motivasi untuk patuh.

Sementara kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan insentif pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan gambaran yang menunjukkan suatu kondisi dimana wajib pajak mampu menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan regulasi yang berlaku (Zaikin et al., 2023). Hal ini mencerminkan bagaimana kesadaran, pemahaman, dan tanggung jawab wajib pajak terhadap pentingnya kontribusi dalam mendukung penerimaan negara melalui pembayaran pajak yang tepat waktu dan sesuai regulasi. Dapat dijelaskan, bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki keterlibatan aktif dalam setiap proses perpajakan mulai dari pelaporan, pembayaran, hingga pelaksanaan hak-hak perpajakan.

Sebagaimana wajib pajak dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh tentunya terdapat kriteria yang harus dipenuhi yang telah diatur pada Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) Nomor 209/PMK.03/2021 yang sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak paham dan mengerti akan pajak yang merupakan sumber penerimaan negara paling utama, selain itu memahami juga bagaimana regulasi dan undang-undang perpajakan, serta menyadari bahwasanya membayar pajak merupakan kewajiban bagi seluruh wajib pajak (Risa et al., 2022). Namun, kesadaran wajib pajak tidak hanya cukup dalam mengetahui kewajiban untuk membayar pajak, tetapi juga memahami betul bagaimana peran strategis pajak dalam pembiayaan nasional dan peningkatan dalam kesejahteraan masyarakat. Kesadaran wajib pajak juga merupakan komponen dalam diri manusia untuk memenuhi realitas, bagaimana mereka bertindak dan bersikap terhadap realitas, dan menjelaskan bahwa kesadaran merupakan keadaan memahami bahwa kesadaran dalam membayar pajak dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Dumadi et al., 2020). Maka dari itu, kesadaran pajak yang tinggi dapat menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kepercayaan terhadap pemerintahan dalam mengelola dana publik secara transparan dan akuntabel.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Pebrina & Amir, 2020). Maka dari itu diharapkan petugas perpajakan memiliki sikap dan kompetensi yang baik dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan perpajakan (Dumadi et al., 2020). Pelayanan pajak termasuk dalam salah satu bagian dari pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Hidayat & Gunawan, 2022).

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan memiliki peran yang strategis dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. Ketika wajib pajak merasa bahwa pelayanan yang diberikan dapat membantu mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, jika pelayanan dalam perpajakan kurang baik akan berpotensi menurunkan motivasi wajib pajak untuk dapat patuh pada pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpajakan bukan hanya sebatas proses administratif, namun juga merupakan bentuk komunikasi dan hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Dengan ini, keberhasilan dalam peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung terhadap efektivitas penerimaan negara.

2.2.6 Literasi Pajak

Literasi pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai informasi pada perpajakan yang digunakan untuk mengambil keputusan secara tepat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Lusdani et al., 2024). Pemahaman tersebut mencakup dengan ketentuan, sistem, regulasi serta kemampuan wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan secara tepat dan akurat. Konsep dan penerapan dari literasi perpajakan pada dasarnya selaras dengan edukasi sadar pajak yang digagas oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Namun, dengan adanya perubahan terhadap peraturan perpajakan hal ini kerap menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena dalam kondisi seperti itu menimbulkan kebingungan yang mengakibatkan kurangnya pemahaman (Yuliati & Fauzi, 2020). Melalui literasi perpajakan, harapannya wajib pajak dapat memperoleh pengetahuan dan pemahaman mengenai regulasi perpajakan, (Ibda, 2019). Oleh karena itu, dengan adanya keoptimalan literasi pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat mendorong peningkatan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Risa et al., 2023)

2.2.7 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan tindakan berupa hukuman yang dikenakan kepada seseorang yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan (Permata & Zahroh, 2022). Peraturan perundang-undangan berfungsi sebagai pedoman bagi seseorang dalam bertindak, yang mengatur

terkait dengan apa yang diperbolehkan dan dihindari (Dumadi et al., 2020). Kebijakan pemberian sanksi memiliki tujuan untuk efek mendidik sekaligus menghukum. Aspek mendidik bertujuan agar wajib pajak yang menerima sanksi dapat memperbaiki diri serta lebih memahami hak dan kewajiban perpajakannya (Pebrina & Amir, 2020).

Sanksi perpajakan terdiri dari dua yaitu, 1) sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat misalnya penghindaran pajak, 2) sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan yang biasanya berupa denda, bunga, dan kenaikan pajak yang dikenakan akibat keterlambatan pembayaran, pelaporan yang tidak sesuai, atau kelalaian (Dumadi et al., 2020). Maka dari itu, jika terdapat ketidaktegasan dalam pemberian sanksi pajak dapat melemahkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, sanksi pajak menjadi salah satu hal yang penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2.2.8 Insentif Pajak

Insentif pajak merupakan salah satu bentuk fasilitas pajak yang diberikan oleh pemerintah pada wajib pajak khususnya UMKM melalui pengurangan tarif pajak, sehingga dapat mengurangi beban pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak (Rachman et al., 2022). Kebijakan ini memberikan kelonggaran bagi pelaku usaha sehingga mereka dapat lebih berkonsentrasi pada pengembangan bisnis tanpa terbebani oleh kewajiban pajak di tahap

awal. Dari sisi makro, insentif pajak diharapkan mampu memperkuat ketahanan usaha mikro, memperluas jangkauan sektor, dan mendorong peningkatan produktivitas (Antara, 2025). Apabila pemanfaatan insentif pajak dilakukan secara optimal, maka dapat membantu pelaku usaha untuk meringankan kewajiban fiskal, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Risa et al., 2023).

Pemerintah telah menetapkan beberapa pedoman terkait dengan pemberian insentif pajak yang diperuntukkan pada sektor-sektor tertentu. Bentuk insentif tersebut meliputi PPh Pasal 21, PPh final UMKM, PPh final yang ditanggung pemerintah, pembebasan PPh Pasal 22 Impor, pengurangan angsuran PPh Pasal 25, serta fasilitas percepatan restitusi (Yulianti, 2022). Agar dapat memanfaatkan fasilitas ini, UMKM wajib terdaftar pada sistem DJP serta memenuhi persyaratan misalnya pembuatan laporan keuangan sederhana, sehingga dapat tercegahnya potensi penyalahgunaan dan memastikan manfaat yang merata.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan yang dimana wajib pajak memiliki pemahaman dan mengerti akan pajak yang menjadi sumber penerimaan negara, selain hal itu wajib pajak juga memahami bagaimana regulasi dan undang-undang perpajakan, serta menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban bagi seluruh wajib pajak (Risa et al., 2022). Tinggi rendahnya kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari berbagai aspek

yang diantaranya : 1) Target penerimaan pajak tercapai, 2) Tingkat kepatuhan wajib pajak, 3) *Tax Ratio*, 4) Jumlah wajib pajak dengan masyarakat usia produktif, 5) Jumlah tagihan pajak, 6) Tingkat pelanggaran (Zaikin et al., 2023). Berdasarkan teori atribusi, kesadaran wajib pajak termasuk ke dalam faktor internal yang memengaruhi perilaku individu. Hal ini menunjukkan bahwa individu dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memiliki persepsi dan keyakinan bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab moral dan kewajiban sebagai wajib pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Dumadi et al., 2020). Hal ini terjadi karena tingkat kesadaran wajib pajak mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami pentingnya perpajakan bagi negara yang secara tidak langsung akan membuat wajib pajak sadar dan lebih patuh secara sukarela dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Astuti & Astuti, 2022). Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi akan cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa adanya teguran maupun paksaan dari otoritas perpajakan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Rabiyah et al. (2021) dan Dumadi et al. (2020) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakan. Maka dari itu diharapkan petugas perpajakan dapat memiliki kompetensi yang baik (Pebrina & Amir, 2020). Pelayanan pajak yang berkualitas bertujuan menciptakan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak, serta mendorong kepatuhan sukarela dalam membayar dan melaporkan pajak. Maka dari itu, dengan adanya pelayanan pajak yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Dalam perspektif teori atribusi pelayanan otoritas perpajakan merupakan faktor yang timbul dari eksternal. Ketika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari petugas pajak maka akan menimbulkan persepsi yang baik, sehingga wajib pajak akan memiliki dorongan internal untuk patuh secara sukarela dalam pemenuhan kewajibannya.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dari petugas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan ketika wajib pajak merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka mereka cenderung termotivasi untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Rachman et al., 2022). Apabila wajib pajak memperoleh pelayanan yang cepat dan transparan misalnya melalui proses administrasi pajak yang efisien dan memperoleh bantuan atau konsultasi, mereka akan merasa nyaman dan diperhatikan (Ratnawati et al., 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap otoritas pajak dan juga mampu mengurangi resistensi atau rasa enggan dari wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rum et al. (2024), Putra et al. (2023), Rachman et al. (2022),

Meidiyustiani et al. (2022) dan Pebrina & Amir (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Literasi pajak merujuk pada pemahaman dan pengetahuan individu dalam mengakses, memahami, serta mengelola informasi terkait perpajakan (Risa et al., 2023). Hal ini mencakup pengetahuan tentang konsep dasar dan ketentuan perpajakan, berbagai jenis pajak, serta kemampuan untuk menghitung, mencatat, dan melaporkan kewajiban pajak secara mandiri (Lusdani et al., 2024). Penerapan literasi pajak pada dasarnya sejalan dengan program edukasi kesadaran pajak yang telah dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dalam perspektif teori atribusi, literasi pajak termasuk ke dalam atribusi internal, karena pengetahuan dan pemahaman terhadap pajak berasal dari faktor dalam diri individu. Ketika wajib pajak dengan tingkat literasi pajak yang tinggi, maka cenderung sadar akan pentingnya pajak bagi negara sehingga memiliki dorongan internal untuk lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Semakin tinggi tingkat literasi pajak, maka semakin besar tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa individu dengan tingkat literasi yang tinggi umumnya memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban perpajakan, menyadari konsekuensi dari ketidakpatuhan dan pelanggaran, serta memahami bahwa kontribusi pajak memiliki peran yang penting dalam mendukung pembangunan negara (Rum et al., 2024).

Melalui literasi pajak, individu dapat memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan, sehingga dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak (Kusumadewi & Dyarini, 2022). Dengan demikian, literasi pajak diharapkan mendorong wajib pajak untuk mematuhi regulasi yang berlaku, sehingga memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Rum et al. (2024), Lusdani et al. (2024) dan Risa et al. (2023) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan pemberian hukuman kepada wajib pajak yang tidak patuh akan peraturan perpajakan dan kewajibannya. Sanksi perpajakan memiliki peran untuk membuat wajib pajak akan lebih patuh terhadap perpajakan, sebab wajib pajak akan beranggapan jika sanksi pajak akan memberikan kerugian (Arta & Alfasadun, 2022). Maka dari itu, jika terdapat ketidaktegasan dalam pemberian sanksi pajak dapat melemahkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, sanksi pajak menjadi salah satu hal yang penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* sanksi pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui pembentukan sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dengan adanya penerapan sanksi yang tegas akan membentuk sikap positif karena wajib pajak

menyadari risiko kerugian dari ketidakpatuhan. Penegakan sanksi juga dapat memperkuat norma sosial bahwa patuh pajak merupakan perilaku yang diharapkan, serta meningkatkan persepsi kontrol karena wajib pajak akan menganggap bahwa menghindari kewajiban pajak akan sulit untuk dilakukan.

Semakin tegas pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak melakukan pelanggaran perpajakan maka mereka akan mempertimbangkan risiko kerugian secara finansial maupun hukum (Adawiyah et al., 2023). Oleh karena itu, adanya sanksi pajak yang tegas berperan sebagai alat pengendali yang dapat mencegah terjadinya pelanggaran kewajiban perpajakan (Yuliati & Fauzi, 2020). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Adawiyah et al. (2023), Putra et al. (2023), Permata & Zahro (2022), Maili (2022), Pebrina & Amir (2020) dan Yuliati & Fauzi (2020) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.5 Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

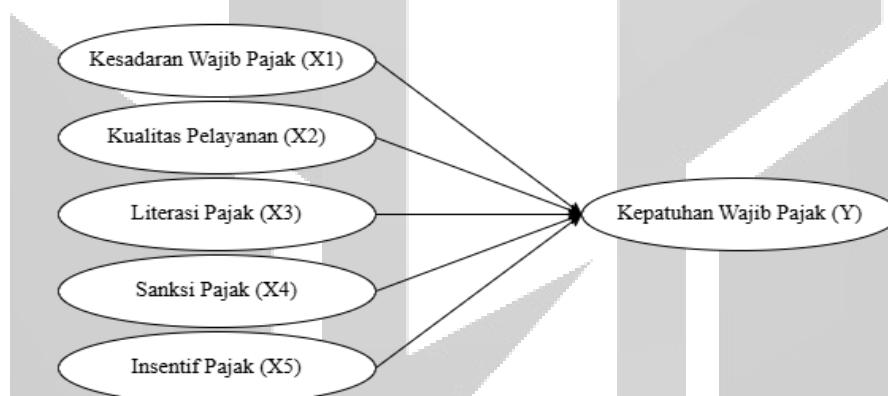
Insentif pajak adalah kebijakan yang diberikan pemerintah untuk meringankan beban wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya (Wahyudi, 2021). Penerapan strategi insentif pajak bertujuan untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam aktivitas ekonomi, menciptakan rasa keadilan, mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan, membuka peluang bagi masyarakat untuk berkontribusi kepada negara, serta meningkatkan pemahaman terkait manfaat pajak (Handita & Aditya, 2024). Penerapan

insentif pajak dapat dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior*, dimana insentif pajak berperan dalam membentuk sikap positif wajib pajak terhadap kepatuhan pajak. Adanya keringanan beban pajak yang diberikan, individu akan menilai bahwa perilaku patuh pajak merupakan tindakan yang menguntungkan dan adil. Hal ini yang mendorong terbentuknya niat untuk patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Hubungan antara insentif pajak dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa semakin besar insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena insentif pajak merupakan kebijakan dari pemerintah yang bertujuan untuk meringankan beban pajak terutang karena sebagian kewajiban pajak akan ditanggung oleh negara (Rachman et al., 2022). Kebijakan ini memberikan ruang bagi wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, untuk memperoleh keringanan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, ketika insentif pajak dimanfaatkan secara optimal, maka hal tersebut dapat meningkatkan motivasi dan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara patuh (Risa et al., 2023). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Lusdani et al. (2024) dan Kusumadewi & Dyarini (2022) yang menyatakan bahwa insentif pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah struktur konseptual yang digunakan untuk mengorganisir gagasan, teori, dan konsep-konsep yang akan digunakan untuk menjelaskan fenomena yang akan diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Literasi Pajak, Sanksi Pajak dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Diolah

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disusun oleh peneliti, dirancanglah hipotesis penelitian guna untuk menetapkan dugaan awal mengenai hubungan antar variabel penelitian agar dapat menguji pengaruh setiap variabelnya. Berikut hipotesis dari penelitian :

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Literasi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H4 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H5 : Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

