



Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Tanjung Priok

Wa Ode Nurul Fatma^{1*}, Udin Saepudin², Sopian³

¹⁻³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi, Universitas Pertiwi, Indonesia

Email : ¹. 21110061@pertiwi.ac.id ². udin.saepudin@pertiwi.ac.id ³. sopian@pertiwi.ac.id

Jl. Ir. H. Juanda No.133, Bekasi Jaya, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17112

Korespondensi penulis: 21110061@pertiwi.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the influence of tax administration services and the level of tax sanctions on taxpayer compliance of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Tanjung Priok District. The background of this study is based on the low level of tax compliance in the MSME sector, even though this sector makes a significant contribution to the gross domestic product (GDP). The study used a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 99 MSME respondents. Data were analyzed using multiple linear regression to test the relationship between variables. The results showed that tax administration services have a positive and significant influence on taxpayer compliance, as indicated by a regression coefficient of 0.287. This means that the better the administrative services provided, the higher the level of tax compliance. In addition, tax sanctions also showed a positive and significant influence on compliance, with a regression coefficient of 0.197. This indicates that the implementation of strict and consistent sanctions can encourage taxpayers to fulfill their tax obligations. Simultaneously, these two independent variables have a significant influence on taxpayer compliance. Thus, improving the quality of tax administration services and the enforcement of strict and fair sanctions are crucial in increasing tax compliance among MSMEs. This study recommends the need to increase tax education and outreach to MSMEs so that they better understand their tax rights and obligations comprehensively.*

Keyword: *MSMEs, Regression Analysis Tax Administration Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance,*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan administrasi pajak dan tingkat sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Tanjung Priok. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh rendahnya tingkat kepatuhan pajak di sektor UMKM, meskipun sektor ini memberikan kontribusi signifikan terhadap produk domestik bruto (PDB). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden pelaku UMKM. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,287. Artinya, semakin baik layanan administrasi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak. Selain itu, sanksi pajak juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, dengan koefisien regresi sebesar 0,197. Hal ini menunjukkan bahwa pemberlakuan sanksi yang tegas dan konsisten dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan administrasi pajak serta penegakan sanksi yang tegas dan adil sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada pelaku UMKM agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban perpajakan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Analisis Regresi, Kepatuhan Wajib Pajak, Layanan Administrasi Pajak, Sanksi Pajak, UMKM

1. LATAR BELAKANG

Pajak adalah Salah satu sumber pendapatan Negara yang memiliki kontribusi yang sangat signifikan seiring berjalannya waktu. Hal tersebut berkaitan dengan fungsi pajak itu sendiri, yaitu sebagai fungsi anggaran dan pengaturan. Fungsi anggaran berarti pajak adalah Sumber pendapatan Negara yang digunakan untuk menutupi pengeluaran rutin pemerintah. Sedangkan fungsi pengaturan, pajak dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengendalikan atau

menerapkan kebijakan pemerintah di bidang sosial, ekonomi, politik, budaya, dan pertahanan (Tangkau, Goni, 2022).

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mempunyai peran penting dalam ekonomi Indonesia, baik dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan maupun jumlah usaha yang ada. Sebagai Negara berkembang dengan populasi mencapai 270 juta pada tahun 2020, Indonesia saat ini memiliki lebih dari 65 juta UMKM yang tersebar di seluruh wilayahnya. Pajak menjadi Sumber utama pendapatan Negara. Pajak sangat penting karena digunakan untuk pembangunan, memenuhi kebutuhan anggaran Negara, dan untuk mengatur keseimbangan ekonomi dengan cara menangani masalah inflasi maupun deflasi (Hapsari et al., 2024).

Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah memperbaiki kepatuhan wajib pajak, khususnya di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Menurut informasi dari Kementerian Koperasi dan UKM (2023), terdapat lebih dari 65 juta unit usaha UMKM yang memberikan kontribusi sekitar 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta membuka lapangan kerja bagi 97% angkatan kerja di dalam negeri. Walaupun ada potensi penerimaan pajak yang sangat besar dari sektor UMKM, tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM masih berada pada tingkat yang rendah.

Salah satu cara untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan menciptakan kepuasan Wajib Pajak melalui perbaikan layanan. Perbaikan dalam kualitas dan jumlah layanan akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan Wajib Pajak, sehingga diharapkan dapat mendorong kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Bandiyono & Utami, 2021).

Melaksanakan pelayanan yang baik oleh petugas adalah aspek yang sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan wajib pajak, karena para petugaslah yang kerap berinteraksi langsung dengan para Wajib Pajak. Pemerintah berusaha untuk mendorong masyarakat agar lebih aktif dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diterima, maka masyarakat tidak akan ragu untuk memenuhi kewajiban pajaknya, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada meningkatnya pendapatan pajak (Dewi & Ayu, 2020).

Widagsono (2017) menyatakan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh hukuman pajak. Hukuman pajak adalah konsekuensi yang harus dihadapi oleh Wajib Pajak ketika mereka tidak mengikuti regulasi perpajakan. Pemerintah dapat menerapkan sanksi pajak untuk mengatur manajemen pajak dan memastikan bahwa masyarakat memenuhi kewajiban mereka dengan adil. Apabila jumlah yang dibayarkan melebihi kewajiban pajak yang seharusnya, Wajib Pajak yang melanggar akan merasa takut, berdasarkan *Theory of Planned Behavior*. Oleh karena itu,

Wajib Pajak berusaha keras untuk menghindari hukuman dengan mengajukan dan membayar pajak mereka tepat waktu. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa sanksi mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Agassy & Tanno, 2024).

Tarif denda dikenal sebagai *penalty rate* yang telah ditentukan oleh Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan sebagai bentuk pengganti kerugian bagi wajib pajak yang melakukan kesalahan atau keterlambatan, baik dalam laporan maupun pembayaran, baik sengaja maupun tidak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya denda akan membebani wajib pajak meskipun jumlahnya tidak terlalu besar (Revitasari et al., 2020). Wajib pajak akan lebih mungkin untuk memenuhi kewajiban mereka guna menghindari sanksi. Di sisi lain, jika *penalty rate* dianggap tidak cukup efektif dalam mempengaruhi kepercayaan norma untuk mematuhi, maka tingkat kepatuhannya akan cenderung rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetya, Afifudin, dan Nandiroh (2025) menunjukkan bahwa tingkat penalti berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Hal ini berarti bahwa penerapan tarif sanksi dapat mendorong para wajib pajak untuk lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka (Prasetya, R. F. P., Afifudin, A., & Nandiroh, U. (2025).

Kecamatan Tanjung Priok adalah salah satu area administratif di Jakarta Utara dengan tingkat kegiatan ekonomi yang cukup tinggi. Kawasan ini terkenal sebagai tempat pelabuhan dan pusat perdagangan yang strategis, sehingga banyak pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) beroperasi di berbagai bidang seperti perdagangan, layanan, makanan, dan logistik. Menurut laporan dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (PPKUKM) DKI Jakarta tahun 2023, terdapat lebih dari 12.000 UMKM yang aktif di Jakarta Utara, dan sebagian besar dari jumlah tersebut berada di Kecamatan Tanjung Priok.

Namun, walaupun terdapat banyak UMKM dan potensi penerimaan pajak yang besar, tingkat kepatuhan pajak UMKM di daerah ini masih tergolong rendah. Banyak pelaku bisnis yang belum sepenuhnya mengerti prosedur perpajakan, tidak memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan kurangnya pemahaman mengenai sanksi atau tarif denda yang berlaku jika kewajiban pajak tidak dipenuhi. Hasil pemantauan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Priok menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% dari UMKM yang menjadi Wajib Pajak melaporkan pajak mereka tepat waktu pada tahun 2023 (DJP Tanjung Priok, 2023).

Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan kepatuhan antara potensi dan pencapaian penerimaan pajak dari sektor UMKM di Kecamatan Tanjung Priok. Dengan demikian, perlu

dilakukan penelitian secara empiris mengenai pengaruh layanan administrasi perpajakan dan tingkat sanksi terhadap kepatuhan pajak UMKM di daerah tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan studi yang berjudul Analisis Pengaruh *Tax Administration Services* dan *Penalty Rate* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kecamatan Tanjung Priok, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi peningkatan strategi pelayanan pajak dan penerapan sanksi yang lebih efisien untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. KAJIAN TEORITIS

Membahas tentang pajak, para pakar memiliki berbagai batasan atau definisi mengenai pajak, tetapi memiliki niat dan tujuan yang serupa. Pajak, sebagai sumber pendapatan negara yang sangat penting, dapat mengubah keadaan negara. Pertama, ada pengurangan kemampuan individu dalam mengakses sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, terjadi peningkatan kemampuan finansial negara dalam menyediakan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Purwanti et al., 2023).

Pajak, sesuai dengan UU Nomor 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan di Pasal 1 Ayat 1, didefinisikan sebagai “Sumbangan yang wajib dibayarkan kepada Negara oleh individu atau badan secara paksa sesuai dengan peraturan tanpa imbalan langsung, serta digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat yang maksimal.”

Menurut Rochmat Soemitro (1998), “pajak merupakan sumbangan masyarakat kepada keuangan negara yang berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak memberikan imbalan secara langsung yang dapat dikenali serta digunakan untuk menutupi belanja publik.”

Layanan administrasi perpajakan merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak otoritas pajak untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka. Layanan ini mencakup berbagai hal penting yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Menurut (Sondang P. Siagian, 2021), “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Menurut (Wibowo, A., & Kartika, 2022): “Tarif sanksi administratif dalam pajak berperan sebagai peringatan sekaligus cara untuk menekan ketidakpatuhan. Penerapan tarif yang sesuai diharapkan dapat menimbulkan efek jera.”

Menurut (Sutrisno, R., & Hidayati, 2021), menyatakan bahwa: “Penalty rate berperan sebagai sarana untuk mengendalikan perilaku orang atau perusahaan dalam melakukan kegiatan ekonomi, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.”

Menurut (Christian et al., 2021), definisi dari Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan pajak adalah situasi di mana Wajib Pajak memahami dan berusaha memenuhi semua kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Status Wajib Pajak yang patuh, dalam hal disiplin dan kepatuhan, berbeda dengan Wajib Pajak yang dikategorikan sebagai pembayar pajak jumlah besar. Tidak ada hubungan langsung antara kepatuhan dengan besarnya jumlah setoran pajak yang disetorkan ke kas Negara. Bahkan, seorang pembayar pajak yang membayar dalam jumlah besar belum tentu memenuhi standar sebagai Wajib Pajak yang patuh. Meskipun memberikan kontribusi yang signifikan bagi Negara, apabila masih memiliki hutang atau terlambat dalam menyetorkan pajak, maka mereka tidak dapat dinyatakan sebagai Wajib Pajak patuh.

Menurut Br Sipetu (2022), kepatuhan pajak dijelaskan sebagai berikut: “Kepatuhan pajak itu sendiri adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak berupa konstelasi dari komponen kognitif, afektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, melaksanakan, dan merespons aturan perpajakan.”

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Desain ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel independen, yaitu pelayanan administrasi perpajakan dan sanksi pajak, terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penelitian asosiatif ini bersifat kausal, karena ingin menguji sejauh mana variabel bebas memengaruhi variabel terikat dalam konteks kepatuhan pajak.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert lima poin, di mana responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan terhadap sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan pajak, sanksi pajak, dan perilaku kepatuhan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan dengan penyebaran angket kepada responden yang telah ditentukan. Metode ini dipilih karena efisien untuk

mengumpulkan data kuantitatif dalam jumlah besar secara serempak dan seragam. Selain kuesioner, peneliti juga melakukan observasi lapangan terbatas untuk mendukung pemahaman terhadap konteks wilayah penelitian, yakni Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar dan aktif di Kecamatan Tanjung Priok. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Priok, terdapat ratusan pelaku UMKM yang aktif dan memenuhi kriteria populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 99 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut mencakup pelaku UMKM yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah menjalankan kewajiban perpajakan minimal satu tahun terakhir.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang terdiri dari tiga bagian utama, masing-masing untuk mengukur variabel pelayanan administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Untuk menjamin validitas instrumen, dilakukan uji validitas terhadap setiap item pernyataan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Item dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5%. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai alpha lebih dari 0,60.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data responden, seperti rata-rata, persentase, dan distribusi jawaban. Sedangkan untuk menguji hipotesis, digunakan analisis regresi linear berganda. Regresi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pelayanan dan sanksi secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Prosedur pengujian hipotesis dalam penelitian ini melibatkan dua tahap utama, yaitu uji F dan uji t. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dua variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial. Seluruh pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 atau 5%, yang merupakan standar umum dalam penelitian sosial.

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan software statistik SPSS versi 25. Software ini dipilih karena mampu memberikan hasil yang akurat dan cepat dalam menganalisis data regresi linear serta mendukung analisis reliabilitas dan validitas instrumen penelitian secara lengkap. Hasil dari output SPSS digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

Dengan rancangan metodologi yang sistematis ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang valid, reliabel, dan dapat direplikasi oleh peneliti lain dalam konteks serupa. Penggunaan pendekatan kuantitatif dengan regresi linear berganda juga dinilai tepat untuk mengukur pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat secara objektif dan statistik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Tax Administration Services dan Penalty Rate terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Jumlah responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin adalah 99 responden dan jumlah data yang berhasil dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner juga sebanyak 99 responden yang merupakan pelaku UMKM aktif. Berikut ini klasifikasi responden dalam penelitian ini:

Tabel 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	37	37,4%
perempuan	62	62,6%
Jumlah	99	100,%

Sumber: Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 37 responden laki-laki dan 62 responden perempuan. Dilihat dalam persentase, responden laki-laki sebesar 37,4% dan perempuan sebesar 62,6%.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah proses untuk menilai sejauh mana data yang dikumpulkan dalam penelitian memenuhi kriteria ketepatan (validitas) dan keandalan (reliabilitas). Uji ini bertujuan memastikan bahwa data tersebut relevan, konsisten, akurat, dan dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang sah dan mendukung tujuan penelitian.

Uji Validitas

Pengujian uji validitas adalah untuk menjamin bahwa instrumen penelitian mampu menyajikan data yang tepat dan dapat dipercaya secara konsisten.

Tabel 2 Uji Validitas *Tax Administration services*

Validitas X1			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.661	0.1956	Valid
2	0.720	0.1956	Valid
3	0.704	0.1956	Valid
4	0,665	0.1956	Valid
5	0.628	0.1956	Valid
6	0.639	0.1956	Valid
7	0.725	0.1956	Valid
8	0.599	0.1956	Valid
9	0.634	0.1956	Valid
10	0.655	0.1956	Valid
11	0.632	0.1956	Valid
12	0.635	0.1956	Valid
13	0.671	0.1956	Valid
14	0.588	0.1956	Valid

Sumber: Olah data SPSS , 2025

Tabel 3 Uji Validitas *Penalty Rate*

Validitas X2			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.767	0.1956	Valid
2	0.760	0.1956	Valid
3	0.780	0.1956	Valid
4	0,698	0.1956	Valid
5	0.604	0.1956	Valid
6	0.712	0.1956	Valid

Sumber: Olah data SPSS , 2025

Tabel 4. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Validitas Y			
No	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0.725	0.1956	Valid
2	0.720	0.1956	Valid
3	0.745	0.1956	Valid
4	0.534	0.1956	Valid
5	0.504	0.1956	Valid
6	0.707	0.1956	Valid

Sumber: Olah data SPSS , 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, seluruh indikator pada variabel Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikansi (sig.) yang lebih kecil dari 0,05. Variabel X1 diuji menggunakan 10 indikator, variabel X2 dengan 6 indikator, dan variabel Y juga menggunakan 6 indikator dalam pengujiannya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian. Salah satu metode yang paling umum digunakan adalah Cronbach Alpha. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Yani, 2025).

Tabel 5 Uji Realibilitas

Variabel	R	Cronbach Alpha	Keterangan
Tax Administration Services (X1)	0.60	0.779	Reliabel
Penalty Rate (X2)	0.60	0.621	Reliabel
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	0.60	0.822	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Tax Administration Services sebesar 0,779, Penalty Rate sebesar 0,621, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,822. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa seluruh variabel memiliki instrumen yang reliabel, karena masing-masing nilai Cronbach's Alpha melebihi batas minimum 0,60.

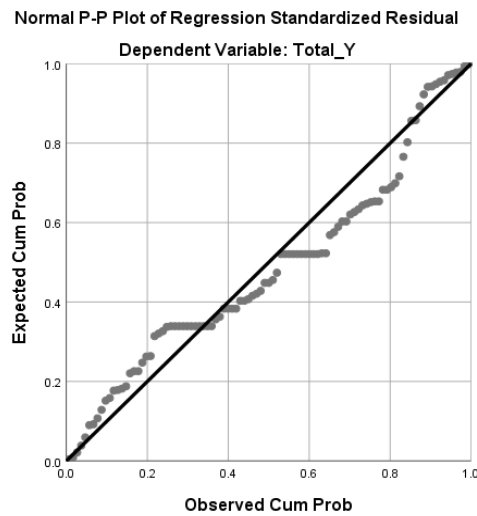
Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengevaluasi apakah hasil dari estimasi regresi yang dilakukan dapat dianggap valid atau tidak. Jenis uji asumsi klasik yang diterapkan adalah:

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah melalui *Normal Probability-Probability (P-P) Plot*. Normal P–P Plot merupakan grafik yang membandingkan distribusi kumulatif dari data yang diuji dengan distribusi normal teoritis. Jika titik-titik pada plot tersebut menyebar di sekitar garis diagonal, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Gambar 1 Uji Normalitas



Sumber: Data diolah SPSS, 2025

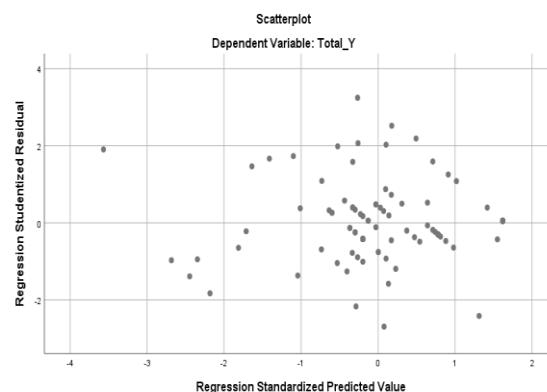
Berdasarkan gambar di atas, grafik Normal P–P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual terstandar cenderung mengikuti garis diagonal normal. Hal ini menunjukkan bahwa residual model regresi terdistribusi mendekati normal. Dengan demikian, asumsi normalitas residual terpenuhi.

Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas bermaksud guna menguji apakah model regresi mengalami pertidaksamaan varians dari variabel-variabelnya (Ghozali, 2018).

- Jika plot grafik menunjukkan pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka terdapat indikasi heteroskedastisitas.
- Jika plot menyebar secara acak tanpa pola yang jelas di sekitar garis nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil scatterplot dalam grafik ini, titik-titik (yang melambangkan residual) tersebar secara random di sekitar garis nol pada sumbu Y dan tidak menunjukkan pola yang jelas (seperti pola kerucut, kipas, atau gelombang). Sebaran titik yang acak dan tidak membentuk pola tertentu menunjukkan bahwa varians residual tetap konstan di sepanjang rentang nilai prediksi. Hal tersebut berarti tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi, atau bisa dikatakan bahwa asumsi homoskedastisitas (variens residual yang konstan) telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Imam Ghozali, tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai Tolerance > 0,100 dan nilai VIF < 10,00.

Tabel 6 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004		
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000	.413	2.421
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008	.413	2.421

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai tolerance untuk variabel X1 dan X2 masing-masing sebesar 0,413 dan nilai VIF masing-masing sebesar 2,421. Seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yang berarti tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

Analisis Hipotesis

Hasil Uji Linear Berganda

Tujuan dari uji regresi linear berganda adalah untuk menyelidiki apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 7 Uji Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.882	1.300		.004

	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008
a. Dependent Variable: Total_Y						

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 7 diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,882 + 0,287 X1 + 0,197 X2$$

Nilai konstanta sebesar 3,882 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel X1 dan X2, maka nilai Y sebesar 3,882.

Berdasarkan variabel X1, hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0,287$. Artinya, apabila terjadi kenaikan nilai variabel X1 maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0,287.

Berdasarkan variabel X2, hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $b = 0,197$. Artinya, apabila terjadi kenaikan nilai

Hasil Uji t Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai t hitung dan signifikansi: jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan nilai $\text{sig} \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan; sebaliknya, jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan $\text{sig} \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan.

Tabel 8 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	1.300		2.987	.004
	Total_X1	.287	.034	.684	8.501	.000
	Total_X2	.197	.073	.217	2.694	.008
a. Dependent Variable: Total_Y						

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 91 - 2 - 1 = 88$, dan t tabel sebesar 1,985, maka berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.8 diperoleh nilai t hitung untuk variabel Tax Administration Services (X1) sebesar $8,501 > t \text{ tabel } 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Selanjutnya, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Penalty Rate (X_2) sebesar $2,694 > t$ tabel $1,985$ dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa X_2 juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima untuk kedua variabel.

Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka terdapat pengaruh simultan variabel X terhadap variabel Y . Sebaliknya, jika signifikansi $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh simultan variabel X terhadap variabel Y .

Tabel 9 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	805.095	2	402.547	138.739	.000 ^b
	Residual	278.542	96	2.901		
	Total	1083.636	98			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar $138,739$ dengan tingkat signifikansi $0,000$. Berdasarkan rumus $F (k; n-k)$, dengan jumlah responden (n) = 99 dan jumlah variabel independen (k) = 2, maka diperoleh F tabel = $3,09$. Karena F hitung ($138,739$) $> F$ tabel ($3,09$) dan signifikansi ($0,000$) $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Tax Administration Services (X_1) dan Penalty Rate (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Dengan demikian, Hipotesis 3 (H_3) diterima dan H_0 ditolak.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi variabel independen yang mampu menjelaskan variabel dependen dalam model. Jika nilai R mendekati 0, maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen lemah dan model dianggap kurang layak. Sebaliknya, jika nilai R mendekati 1, maka kontribusinya kuat dan model dinilai baik.

Tabel 10 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.743	.738	1.703
a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1				

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 10, wdiperoleh nilai R square sebesar 0,743 hal ini menunjukkan bahwa 74,3% variasi yang terjadi pada variabel dependen Y dapat dijelaskan oleh variabel independen X1 dan X2 wsementara itu sisanya 25,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Hasil Uji Koefisiensi Korelasi.

Pembahasan

H₁: Layanan Administrasi Perpajakan berpengaruh positif **terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM**. Pengujian terhadap hipotesis pertama melalui uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel **Layanan Administrasi Perpajakan (X1)** berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap **Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)**. Hal ini dibuktikan dari nilai **t hitung sebesar 8,501** yang lebih besar dari **t tabel 1,985**, serta tingkat signifikansi **0,000 < 0,05**, sehingga **hipotesis H₁ dapat diterima**. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh otoritas pajak, maka kepatuhan UMKM terhadap kewajiban perpajakannya juga semakin meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan. Hasil ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh (Bandiyono & Utami, 2021), yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

H₂: Tingkat Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hipotesis kedua diuji menggunakan metode uji t dan menunjukkan bahwa Penalty Rate (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil t hitung sebesar 2,694, yang lebih besar dibandingkan t tabel 1,985, serta nilai signifikansi $0,008 < 0,05$, sehingga hipotesis H₂ diterima. Ini menunjukkan bahwa penegakan sanksi pajak yang konsisten dan sesuai aturan mampu mendorong peningkatan kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak menyadari adanya konsekuensi dari pelanggaran atau keterlambatan, maka mereka cenderung akan lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil ini konsisten dengan temuan (Prasetya et al. 2025) yang

menyimpulkan bahwa penerapan sanksi dapat menjadi instrumen yang efektif dalam membentuk perilaku patuh pajak.

H₃: Layanan Administrasi dan Tingkat secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pengujian hipotesis ketiga dilakukan melalui uji F, yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu Layanan Administrasi Pajak (X₁) dan Penalty Rate (X₂), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y). Hasil uji menunjukkan bahwa F hitung sebesar 138,739 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis H₃ diterima. Hal ini membuktikan bahwa secara bersamaan, kualitas pelayanan administrasi pajak yang memadai dan penerapan sanksi yang tegas mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila kedua aspek tersebut diabaikan, maka kepatuhan cenderung menurun. Hasil ini mendukung prinsip dalam Theory of Planned Behavior, yang menyatakan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh niat, norma sosial, dan kendali perilaku. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi oleh (Sutrisno, R., & Hidayati, 2021) serta (Agassy & Tanno, 2024) yang menegaskan bahwa kombinasi pelayanan pajak dan pemberlakuan sanksi merupakan faktor kunci dalam membangun kepatuhan pajak yang tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tax Administration Services berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi perpajakan sangat penting dalam membentuk sikap patuh wajib pajak. Pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan profesional akan mendorong pelaku UMKM untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penalty Rate juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya, penerapan sanksi atau denda yang tegas dan proporsional mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap konsekuensi ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak memahami bahwa keterlambatan atau pelanggaran akan menimbulkan kerugian finansial, mereka cenderung akan lebih disiplin dan patuh. Secara simultan, Tax Administration Services dan Penalty Rate memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dan penegakan sanksi secara bersamaan memberikan efek yang lebih kuat dalam mendorong kepatuhan dibandingkan jika diterapkan secara terpisah. Dengan demikian, perbaikan administrasi dan ketegasan hukum merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak dari sektor UMKM.

Saran

Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk penyempurnaan studi di masa mendatang. Pertama, disarankan agar peneliti selanjutnya memperluas cakupan wilayah penelitian ke daerah lain di luar Kecamatan Tanjung Priok, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih kuat. Kedua, perlu dilakukan penelusuran lebih mendalam terhadap variabel-variabel lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, seperti tingkat kesadaran perpajakan, persepsi terhadap sistem sanksi, serta kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan digital. Ketiga, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menerapkan metode campuran (mixed method) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan menyeluruh terkait perilaku kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM.

DAFTAR REFERENSI

- Agassy Andre Aries Tanno. (2024). Kepatuhan wajib pajak berdasarkan *Theory of Planned Behavior* pada wajib pajak orang pribadi Kota Padang. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(4), 846. <https://doi.org/10.24843/eja.2024.v34.i04.p01>
- Arifin, M. F. (2021). The effect of tax sanctions and service quality on taxpayer compliance with taxpayer awareness as an intervening variable. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(4), 1300–1311. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/2925>
- Bandiyono, A., & Utami, N. S. R. (2021). Evaluasi atas implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 dan implikasinya terhadap penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM di Banjarmasin. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 6(1), 37–51. <https://doi.org/10.30871/jaat.v6i1.2841>
- Br Sipetu, A. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*, 3(3), 69–75. <https://doi.org/10.37251/jske.v3i3.412>
- Christian, F. F., Pajak, J., Keuangan, P., Stan, N., Pajak, J., Keuangan, P., & Stan, N. (2021). Pratama Sukoharjo. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(2), 102–107. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i2.1320>
- Darmanto, D. (2019). *Pengantar ilmu administrasi*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–9. <http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB%20II%20acul.pdf>
- Hapsari, Y. A., Apriyanti, P., Hermiyanto, A., & Rozi, F. (2024). Analisa peran UMKM terhadap perkembangan ekonomi di Indonesia.
- Ningrum, N. D., & Ernawati, E. (2017). Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(1), 1–15. <https://www.ejournal.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/1072>

- Pelayanan, P. K., Dan, S., Ayu, D., & Kusuma, A. (2020). Kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi tahun 2017. *Parameter: Jurnal Riset Mahasiswa*, 5(2), 117–131. <https://doi.org/10.37751/parameter.v5i2.154>
- Prasetya. (2025). 済無No title no title no title. *Nama jurnal tidak tersedia*, 14(1), 1–23.
- Purwanti, A., Handayani, S., Alamsyah, R., Syah, S. R., Ardiansyah, R., Budiman, N. A., Hasriani, Siahaan, A. L., Amalia, M., Parju, Z., Zawitri, S., Sudirjo, F., Aslichah, Pratiwi, L. I., & Batu, K. L. (2023). *Perpajakan internasional*.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 9(2), 275–290. <https://doi.org/10.18202/jamal.2018.08.9020>
- Setiawan, I. H. (2020). Pengaruh sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 34–42. <https://doi.org/10.32493/Inovasi.v8i1.p42-53.11492>
- Sutrisno, R., & Hidayati, A. (2021). Pengaruh penalti terhadap kepatuhan ekonomi dalam perspektif ekonomi perilaku. *Jurnal Ekonomi dan Regulasi*.
- Tangkau, Goni, K. (2022). Analisis kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor. *Jurnal Akuntansi Indonesia Mandiri*, 3(1), 56–66. <https://doi.org/10.53682/jaim.v3i1.2429>
- Umkh, K., & Kecamatan, D. I. (2025). Yani. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 8(2), 84–93. <https://doi.org/10.33627/pk.v8i2.3335>
- Wibowo, A., & Kartika, Y. (2022). Pengaruh sanksi administratif dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Pajak dan Bisnis*. <https://journal.stiesia.ac.id/index.php/jap/article/view/1571>
- Wibowo, D. S., & Sari, I. D. A. (2018). Peran sanksi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(5), 1–18.