

# Pengaruh Literasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Samarinda

Novia Fitri Anggraeni<sup>1</sup>, Ferry Diyanti<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mulawarman, Program Studi S1 Akuntansi, Samarinda, Kalimantan Timur, 7511, Indonesia

<sup>1</sup>[noviafitria775@gmail.com](mailto:noviafitria775@gmail.com), <sup>2</sup>[ferry.diyanti@feb.unmul.ac.id](mailto:ferry.diyanti@feb.unmul.ac.id)

## Abstract

*This study aims to examine the effect of tax literacy, tax sanctions, and service quality on the tax compliance of MSME taxpayers in Samarinda City. This type of research is quantitative using primary data and measured using a Likert scale. The determination of the sample in this study used Purposive Sampling with a sample size of 100 respondents MSME taxpayers registered at the Pratama Tax Office (KPP Pratama) in Samarinda. The data analysis method used in this research is PLS-SEM, processed using SmartPLS version 4. The results of the study indicate that tax literacy has a positive and significant effect on the tax compliance of MSME taxpayers in Samarinda City. However, tax sanctions and service quality do not have a significant effect on the tax compliance of MSME taxpayers in Samarinda City.*

**Keywords:** *Tax Literacy, Tax Sanctions, Service Quality, MSME Taxpayer Compliance*

## 1. Pendahuluan

Perpajakan dalam kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dan pelaksanaan terhadap ketentuan perpajakan (Fitria, 2017). Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tindakan seorang wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak-haknya, sambil tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Restu, 2014). Indonesia adalah negara berkembang yang banyak melakukan bisnis dan pembangunan di berbagai daerah pendukung pertumbuhan ekonominya. Salah satu upaya untuk mendukung pertumbuhan perekonomian ini adalah adanya Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia.

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan diwajibkan oleh undang-undang, tanpa menerima imbalan langsung dan untuk keperluan negara untuk dipergunakan sebesar-besarnya menjadi kemakmuran dari orang-orang. Masalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan dalam perpajakan dapat mengarah pada upaya penghindaran dan penggelapan pajak. Hal ini secara tidak

langsung akan mengurangi penerimaan pajak yang masuk ke kas negara Indonesia (Susmita & Supadmi, 2016).

Kewajiban seseorang yang patuh adalah wajib pajak yang taat, menghormati serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Oleh karena itu, wajib pajak yang patuh adalah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku (Kuddus, 2019). UMKM ini adalah salah satu bidang yang menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak terkait kepatuhan perpajakan karena belum mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan dan belum memaksimalkan potensi perpajakannya (Kusumadewi & Dyarini, 2022).

Kondisi ini terjadi karena seringkali wajib pajak berusaha menghindari pajak, sehingga berakibat pada rendahnya kepatuhan wajib pajak (Mansur *et al.*, 2022). Sampai saat ini, sebagian masyarakat di Indonesia percaya bahwa sebenarnya pemungutan pajak yang diwajibkan oleh pemerintah membebani masyarakat, dan masyarakat sering khawatir akan penyalahgunaan uang pajak. Hal inilah yang membuat pendapatan negara menjadi rendah. Berikut merupakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT di KPP Pratama Samarinda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Pelaporan SPT di KPP Pratama Samarinda Tahun 2020-2023

Tahun	WP Terdaftar	WP Menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
2020	26.864	9.377	34,9
2021	27.877	10.125	36,3
2022	29.102	10.831	37,2
2023	36.764	10.058	32,6

Sumber: KPP Pratama Samarinda, 2024

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Samarinda dalam hal pelaporan SPT mengalami penurunan dari tahun 2020-2023. Pada tahun 2022 tingkat kepatuhan WP UMKM di KPP Pratama Samarinda Ilir dan Ulu mengalami peningkatan sebesar 37,21%. Namun, penurunan terjadi dari tahun 2023. Besarnya presentase kepatuhan WP UMKM di Kota Samarinda pada tahun 2023 paling rendah yaitu sebesar 32,69%. Hal ini membuktikan bahwa perlu adanya pemahaman yang mendalam mengenai penyebab kurangnya kesadaran WP UMKM dalam membayar kewajiban pajaknya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah literasi pajak. Literasi adalah kemampuan untuk membaca, menulis, mencari, dan mengolah informasi untuk memahaminya dan digunakan untuk meningkatkan pemahaman, kemampuan, dan partisipasi dalam lingkungan sosial (Mardhatilla *et al.*, 2023). Pengetahuan dan kemampuan individu mengenai pajak mencakup kemampuan untuk membaca informasi tentang pajak, memahami informasi tersebut, dan mengambil keputusan berdasarkan pemahaman itu. Pengetahuan ini meliputi konsep dan ketentuan umum perpajakan, berbagai jenis pajak, serta keterampilan dalam menghitung, mencatat, dan melaporkan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumadewi dan Dyarini (2022), mengemukakan bahwa literasi pajak secara berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil ini

berbanding terbalik dengan penelitian Yulianti dan Fauzi (2020) yang menemukan bahwa literasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini disebabkan karena literasi masyarakat yang rendah terhadap perpajakan. Sebagian besar masyarakat Indonesia memiliki tingkat pendidikan tinggi dan sebagian memahami perpajakan, tetapi mereka enggan memenuhi kewajiban perpajakan karena merasa kebutuhan terbebani.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Seorang Wajib Pajak (WP) yang tidak patuh cenderung tidak memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Penerapan sanksi pajak bertujuan untuk mendorong wajib pajak agar mematuhi ketentuan perpajakan. Dengan memahami peraturan perpajakan, wajib pajak akan menyadari adanya konsekuensi berupa sanksi administratif atau sanksi pidana jika mereka tidak menjalankan kewajiban perpajakan dengan benar.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui pemahaman mereka terhadap peraturan perpajakan, termasuk kemampuan dalam mengisi formulir dengan benar, membayar pajak sesuai jadwal, dan menghitung jumlah pajak secara akurat, serta melaporkan pajak tepat waktu. Semakin seseorang memahami peraturan pajak, semakin memahami sanksi yang akan diterima jika mereka tidak mematuhi kewajibannya (Wardani *et al.*, 2023). Diharapkan bahwa peraturan tarif pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun masih terdapat wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Untuk mencegah hal ini terjadi, wajib pajak yang tidak patuh harus dihukum, guna menjalani kewajibannya (Mansur *et al.*, 2022). Penelitian oleh Mardhatilla *et al.* (2023) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dari pihak fiskus. Untuk

mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, aparat pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan di kantor pajak merupakan salah satu indikator yang dinilai oleh wajib pajak orang pribadi dalam kesediaan mereka membayar pajak, terutama dalam penerapan sistem *self-assessment* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Astina & Setiawan (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2017) serta Maghriby & Ramdani (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya fenomena dan perbedaan hasil dari beberapa penelitian terdahulu membuat peneliti untuk mengangkat judul yaitu pengaruh literasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Samarinda. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya dari sisi objek dan variabel penelitian yang digunakan. Pada objek penelitian ini adalah tempat yang berbeda yaitu di Kota Samarinda.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh literasi pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Teori Atribusi**

Fritz Heider (1958) adalah pelopor teori atribusi, yang menyatakan teori atribusi menjelaskan mengenai perilaku individu. Teori ini menguraikan cara kita memahami penyebab dari tindakan orang lain maupun diri kita sendiri. Teori atribusi

menyebutkan bahwa jika seseorang melihat perilaku seseorang, maka orang tersebut berusaha mencari tahu hal itu disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2017). Perilaku yang diakibatkan secara internal ialah perilaku yang dirasakan oleh individu di bawah kendali pribadi mereka sendiri dipengaruhi dari luar, yang berarti orang akan bertindak sesuai dengan keadaan, sedangkan perilaku seseorang yang diakibatkan secara eksternal ialah perilaku yang disebabkan oleh berperilaku karena keadaan.

### **2.1 Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Suyanto & Khalifah (2015) adalah tanggung jawab perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak menurut Febriani & Kusmuriyanto (2015) bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Adanya kepatuhan adalah karena ada peraturan dan norma yang harus dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Hal ini akan membuat semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan perpajakan.

### **2.2 Literasi Pajak**

Penelitian Febriani & Kusmuriyanto (2015) menjelaskan bahwa seorang wajib pajak dikatakan memiliki pengetahuan perpajakan jika mereka memahami tentang undang-undang perpajakan, termasuk tarif pajak yang akan di bayarkan dan berguna pajak yang akan bermanfaat bagi kehidupan masyarakat. Literasi mengacu pada kemampuan dan pengetahuan seseorang

dalam membaca, mengolah informasi, dan menulis. Pengetahuan tentang pajak meliputi pemahaman mengenai konsep dan peraturan umum terkait pajak, jenis-jenis pajak, serta keterampilan untuk menghitung, memungut, dan melaporkan pajak (Saharani & Sari, 2023).

### 2.3 Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah jaminan agar ketentuan dalam peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) dapat dipenuhi, ditaati, atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan ialah hal yang sebenarnya dihindari oleh WP, namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang terkena sanksi perpajakan dan banyak WP yang kurang menyadari bahwa mereka sering melakukan kesalahan yang sama dalam memenuhi keharusan perpajakannya (Mardhatilla *et al.*, 2023).

Dalam undang-undang perpajakan di Indonesia, terdapat dua jenis sanksi yang dikenal, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berupa kewajiban membayar kompensasi kepada negara, seperti bunga, denda, atau kenaikan yang timbul akibat pelanggaran peraturan pajak. Sementara itu, sanksi pidana adalah bentuk hukuman berupa penderitaan fisik atau psikologis, yang diberikan untuk pelanggaran berat, seperti tindak pidana perpajakan. Sanksi administrasi perpajakan dapat berupa denda atau bunga yang dikenakan jika anda terlambat membayar pajak atau gagal membayarnya.

### 2.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan berlangsung melalui interaksi antar manusia, yaitu kontak antara pelanggan dan karyawan, dan bahwa proses pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Pranata & Setiawan, 2015). Kualitas pelayanan merujuk pada semua layanan terbaik yang disediakan untuk menjaga kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak, yang dilaksanakan sesuai

dengan undang-undang perpajakan. Standar kualitas pelayanan pada wajib pajak akan terpenuhi apabila petugas menjalankan tugasnya secara professional, maka kantor-kantor pelayanan pajak harus melakukan segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3. Metode Penelitian

Variabel yang diteliti terdiri atas 2 jenis yaitu variabel endogen dan variabel eksogen. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel eksogen adalah literasi pajak ( $X_1$ ), sanksi pajak ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ).

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Metode untuk menentukan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Sampling insidental adalah peneliti memilih responden yang secara tidak sengaja ditemui dan kebetulan tersedia pada saat pengumpulan data, serta bersedia menjadi sampel. Hingga akhir tahun 2023, populasi penelitian ini mencapai sekitar 30.764 wajib pajak UMKM di KPP Pratama Samarinda.

Dikarenakan jumlah populasi penelitian sudah diketahui, maka dapat menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel, meliputi:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Total sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (ditetapkan pada penelitian ini sebesar 10% atau 0,1)

Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin pada penelitian ini, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{30.764}{1 + (30.764 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{30.764}{3077,4}$$

n = 99,96 dibulatkan menjadi 100

Menurut hasil perhitungan diatas, sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yaitu data wajib pajak UMKM yang memenuhi syarat dan terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau hasil pengumpulan langsung oleh peneliti melalui metode seperti wawancara, kuesioner, survei, atau observasi. Penelitian ini mengolah informasi yang diperoleh secara langsung yang dilakukan dengan bantuan survei kuesioner atau *google form*, kemudian diisi oleh setiap wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda.

Penelitian ini mengukur pendapat responden menggunakan skala likert dengan nilai 1-5 untuk menggambarkan pandangan responden saat menjawab pernyataan kuesioner. Pilihan tersebut umumnya terdiri dari: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan SS (Sangat Setuju).

Tabel 2. Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran

No	Variabel	Indikator Pengukuran	Skala
1.	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	1. Kepatuhan wajib pajak menghitung dan membayar pajak sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku. 2. Kepatuhan wajib pajak melapor Surat Pemberitahuan (SPT) dengan	Interval

		benar dan tepat waktu. 3. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak apapun. 4. Wajib pajak tidak pernah dipidana terkait pajak.	
2.	Literasi Pajak (X <sub>1</sub> )	1. Pengetahuan dan pemahaman mengenai NPWP. 2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan terbaru. 3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai fungsi membayar pajak. 4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. 5. Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT.	Interval
3.	Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	1. Pengenaan sanksi secara tegas. 2. Penerapan sanksi pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. 3. Sanksi perpajakan diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan. 4. Sanksi pajak membuat efek	Interval

		jera bagi pelanggar.	
4.	Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	1. Bukti langsung 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Interval

Sumber: Mardhatilla, et.all (2023)

#### 4. Hasil dan Diskusi

Sampel sebanyak 100 wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda diperoleh berdasarkan hasil pendataan dan seleksi. Sebanyak 105 kuesioner yang disebarkan, tersedia 100 kuesioner yang terisi lengkap, 5 diantaranya tidak dapat digunakan karena tidak memenuhi syarat atau kriteria untuk digunakan sebagai sampel.

##### 4.1 Uji Validitas Konvergen

Tabel 3 menyajikan hasil uji validitas konvergen dari penelitian ini.

Tabel 3. Hasil *Outer Loading*

No	Variabel	Kode Indikator	Outer Loading	Ket.
1	Literasi Pajak	X1.1	0.847	Valid
2		X1.2	0.892	Valid
3		X1.3	0.889	Valid
4		X1.4	0.898	Valid
5		X1.5	0.914	Valid
6	Sanksi Pajak	X2.1	0.897	Valid
7		X2.2	0.898	Valid
8		X2.3	0.936	Valid
9		X2.4	0.909	Valid
10	Kualitas Pelayanan	X3.1	0.872	Valid
11		X3.2	0.892	Valid
12		X3.3	0.929	Valid
13		X3.4	0.926	Valid
14		X3.5	0.934	Valid
15	Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0.874	Valid
16		Y.2	0.939	Valid
17		Y.3	0.941	Valid
18		Y.4	0.936	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Pada Tabel 3, menunjukkan semua indikator model (*loading*) memiliki nilai > 0,70 maksudnya konstruk dapat diterima.

Selanjutnya selain dari faktor *loading* untuk mengevaluasi validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang dikatakan valid apabila nilainya > 0,50.

Tabel 4. Hasil Nilai AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Literasi Pajak (X <sub>1</sub> )	0.789	Valid
Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	0.828	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	0.829	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	0.852	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

##### 4.2 Uji Validitas Diskriminan

Tabel dibawah ini menyajikan hasil uji validitas diskriminan dari penelitian ini.

Tabel 5. Hasil *Cross Loading*

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.847	0.713	0.784	0.789
X1.2	0.892	0.789	0.844	0.778
X1.3	0.889	0.772	0.774	0.797
X1.4	0.898	0.727	0.767	0.795
X1.5	0.914	0.774	0.844	0.832
X2.1	0.761	0.897	0.707	0.728
X2.2	0.761	0.898	0.675	0.722
X2.3	0.794	0.936	0.714	0.762
X2.4	0.779	0.909	0.743	0.703
X3.1	0.801	0.685	0.872	0.774
X3.2	0.764	0.613	0.892	0.724
X3.3	0.828	0.722	0.929	0.767
X3.4	0.861	0.746	0.926	0.819
X3.5	0.854	0.776	0.934	0.776
Y.1	0.777	0.732	0.712	0.874
Y.2	0.860	0.727	0.808	0.939
Y.3	0.833	0.743	0.802	0.941
Y.4	0.846	0.758	0.809	0.936

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan struktur variabel dalam blok variabel lain. Adapun nilai *cross loading* variabel lebih dari 0,70 sehingga seluruh pernyataan dari indikator dinyatakan valid.

##### 4.3 Uji Reliabilitas

Tabel dibawah ini menyajikan hasil uji reliabilitas penelitian ini.

Tabel 6. Hasil *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1	0.933	0.949	Reliabel

X2	0.931	0.951	Reliabel
X3	0.948	0.960	Reliabel
Y	0.942	0.958	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Tabel 6, menunjukkan bahwa skor *composite reliability* di atas 0,70 untuk semua konstruk. Menunjukkan bahwa responden secara konsisten mampu menjawab pertanyaan, dan tingkat reliabilitas yang baik untuk semua konstruk. Bersamaan dengan hasil *cronbach's alpha* untuk semua konstruk di atas 0,70 sehingga dapat disimpulkan reliabilitas semua variabel baik.

#### 4.4 R-Square

Tabel 7 menyajikan hasil pengujian R-Square.

Tabel 7. Hasil R-Square

Keterangan	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,820

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Tabel 7, diperoleh model struktural *R-square* memiliki kriteria kuat dengan nilai sebesar 0,820 yang menunjukkan bahwa 82% perubahan nilai kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen model.

#### 4.5 F-Square

Tabel 8 menyajikan hasil pengujian F-Square.

Tabel 8. Hasil Cross Loading

Keterangan	F-Square
Literasi Pajak	0,820
Sanksi Pajak	0,024
Kualitas Pelayanan	0,037

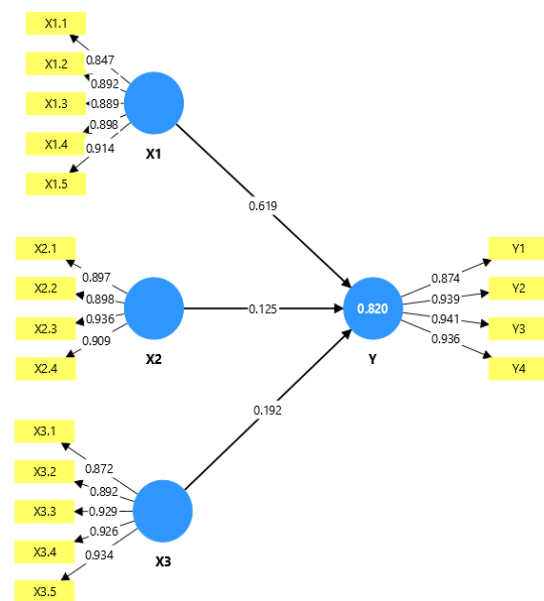
Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Dari Tabel 8 yang tertera, maka dapat diketahui nilai *F-square* yang menunjukkan pengaruh antar variabel, yaitu: nilai *F-square* pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,275 yang artinya *effect size* dari variabel tersebut adalah kuat. Nilai *F-square* pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 0,024 yang artinya *effect size* dari variabel tersebut adalah menengah. Nilai *F-square* pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah

0,037 yang artinya *effect size* dari variabel tersebut adalah menengah.

#### 4.6 Path Coefficient

Koefisien jalur (*Path Coefficient*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai pada setiap hubungan antar variabel. Nilai koefisien jalur dapat diukur korelasi antar konstruk yang mencerminkan tingkat signifikansi, kekuatan hubungan, serta berperan dalam pengujian hipotesis.



Gambar 1. Model Struktural

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

#### 4.7 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil dari Tabel 9, maka dapat dinyatakan bahwa: Nilai *p-value* pada  $H_1$  sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) dan nilai koefisien jalur sebesar 0,619 yang berarah positif. Hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa literasi pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_1$  diterima.

Tabel 9. Hasil Uji Path Coefficient

	P-Values	Original Sampel	Keterangan
$H_1$	0.000	0.619	Diterima
$H_2$	0.278	0.125	Ditolak
$H_3$	0.136	0.192	Ditolak

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Nilai *p-value* pada  $H_2$  sebesar 0,278 ( $>0,05$ ) dan nilai koefisien jalur sebesar 0,125 yang berarah positif. Hasil pengujian

ini dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak ( $X_2$ ) tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan, sehingga  $H_2$  ditolak. Adapun nilai  $p$ -value pada  $H_3$  adalah sebesar 0,136 ( $>0,05$ ) dan nilai koefisien jalur sebesar 0,192 yang berarah positif. Hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_3$ ) tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan, sehingga  $H_3$  ditolak.

#### 4.8 Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis pertama, didapatkan nilai  $p$ -value 0,000 ( $<0,05$ ) dan nilai koefisien jalur 0,619. Temuan ini menunjukkan bahwa literasi pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat literasi pajak oleh seseorang, maka tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM cenderung meningkat.

Teori yang mendasari hubungan antara variabel literasi pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah teori atribusi. Literasi pajak dapat diperoleh melalui pemahaman individu, informasi yang diterima dari wajib pajak lain, atau melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak maupun secara langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak. Literasi pajak dapat dipandang sebagai faktor internal yang memperkuat kesadaran, tanggung jawab, dan kepercayaan diri wajib pajak UMKM. Ketika pelaku UMKM merasa bahwa kepatuhan pajak berasal dari keputusan dan kemampuan pribadi, mereka lebih cenderung untuk patuh secara sukarela dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Simorangkir (2023) dan Amanda *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa literasi pajak berdampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Wajib pajak yang memiliki tingkat literasi pajak yang tinggi akan lebih memahami fungsi dan manfaat pajak dalam kehidupan mereka, sehingga mereka tidak

lagi menganggap pajak sebagai beban yang memberatkan.

#### 4.9 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis kedua, didapatkan nilai  $p$ -value 0,278 ( $>0,05$ ) dan nilai koefisien jalur 0,125 yang berarti ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Teori yang mendasari hubungan antara variabel sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah teori atribusi. Hasil temuan pada penelitian ini tidak sejalan dengan teori atribusi. Teori atribusi yaitu salah satu faktor eksternal yang menyatakan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat mempengaruhi kemampuan wajib pajak. Pemerintah membuat dan mengeluarkan aturan mengenai sanksi perpajakan dengan tujuan agar masyarakat atau wajib pajak takut dan segan dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam penelitian ini wajib pajak atau pelaku UMKM berpendapat bahwa sanksi pajak bukan masalah yang utama bagi mereka ketika tidak membayar pajak. Bagi pelaku UMKM penetapan sanksi pajak yang berlaku saat ini kurang tepat dan tidak dapat membuat jera para pelanggar peraturan perpajakan.

Berdasarkan data kuesioner, sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tetap patuh membayar pajak bukan karena takut sanksi, melainkan karena kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara. Bahkan, lebih dari separuh responden mengaku tidak sepenuhnya memahami detail mengenai sanksi pajak yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sanksi pajak ada, pemahaman yang rendah membuat faktor tersebut tidak berperan besar dalam memengaruhi perilaku kepatuhan.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Devi (2024) dan Napisah & Khuluqi (2022) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Tegas atau tidaknya



sanksi perpajakan tidak membuat wajib pajak mengabaikan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar dan melapor pajak agar semua kewajiban perpajakannya terpenuhi.

#### 4.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis ketiga, didapatkan nilai  $p$ -value 0,136 ( $>0,05$ ) dan nilai koefisien jalur 0,192 yang berarti ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Teori yang mendasari hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak adalah teori atribusi. Hasil temuan pada penelitian ini tidak sejalan dengan teori atribusi. Teori atribusi merupakan faktor eksternal yang menyatakan bahwa wajib pajak tidak memandang kualitas pelayanan yang baik sebagai penyebab langsung perilaku. Sebagian besar wajib pajak menggunakan sistem *self-assessment*, sehingga mereka tidak terlalu memedulikan atau merasakan pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian positif dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak. Nilai rata-rata skor kuesioner untuk indikator pelayanan bahkan tergolong tinggi. Namun, meskipun pelayanan dinilai baik, tingkat kepatuhan pajak responden tidak meningkat secara signifikan. Meskipun, pada era saat ini pelayanan sistem perpajakan sudah didukung oleh perkembangan teknologi informasi melalui fasilitas e-SPT, e-Faktur, maupun *e-Filing*.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Yuliaty & Fauzi (2020) dan Puspodewanti & Susanti (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang

baik dan dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat.

#### 5. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menemukan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Samarinda. Hal ini berarti literasi pajak seseorang mampu menambah tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Samarinda. Temuan kedua, yaitu sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Samarinda. Hal ini berarti tinggi atau rendahnya sanksi pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Adapun hasil temuan ketiga yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Samarinda. Hal ini berarti baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong wajib pajak UMKM untuk semakin meningkatkan literasi pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga mereka semakin memahami peran penting pajak dalam mendukung pembangunan negara. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi KPP Pratama Samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya yang bersifat teknis, tetapi juga komunikasi interpersonal petugas pajak agar tercipta hubungan yang saling percaya dengan wajib pajak UMKM. Adapun penelitian berikutnya dapat menggunakan sampel atau variabel lainnya yang berpotensi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran pajak, atau kepercayaan terhadap otoritas pajak.

#### Daftar Pustaka

- Amanda, O., Viarna, F. A., Sari, I. K., Saputra, M. R. ., & Fionasari, D. (2024). Pengaruh Literasi Pajak, Tax Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 5(1), 78–85. [www.riau.gp.id](http://www.riau.gp.id)

- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 23, 1. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/31654>
- Devi, S. (2024). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Self Assessment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha, Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variable Moderating (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Karawaci). *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 1–11. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>
- Febriani, Y., & Kusmuriyanto. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Accounting Analysis Journal*.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30–44. <https://core.ac.uk/reader/236197410>
- Johny, & Widyana Dewi, M. (2017). Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(02). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/210161>
- Kuddus, M. (2019). *Pengaruh Literasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Semarang Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating*.
- Kusumadewi, D. R., & Dyarini, D. (2022). Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(2), 171. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7182>
- Maghriby, B., & Ramdani, D. (2020). Pengaruh Dari Kesadaran Diri Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakannya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Entitas Usaha Kecim (UMKM). *Jurnal Riset Akuntansi dan Perbankan*, 14, 288–300.
- Mansur, F., Maiyarni, R., Prasetyo, E., & Hernando, R. (2022). *Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan pajak wajib Pajak UKM Kota Jambi* (Vol. 11, Nomor 1).
- Mardhatilla, D. P., Marundha, A., & Eprianto, I. (2023a). Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Bekasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribasi UMKM Di Bekasi). *Jurnal Economina*, 2.
- Mardhatilla, D. P., Marundha, A., & Eprianto, I. (2023b). Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Bekasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribasi UMKM di Kabupaten Bekasi). *Jurnal Economina*, 2(2), 491–502. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.327>
- Napisah, N., & Khuluqi, K. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pelaku E-Commerce di Shopee. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 689–697. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2396>
- Puspodewanti, C. P., & Susanti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Surabaya. *E-*

- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(11), 967. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i11.p04>
- Restu, M. M. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pajak Pratama Makasar Selatan)*. Universitas Hasanuddin.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour*. Salemba Empat.
- Saharani, S. A., & Sari, R. P. (2023). Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dimoderasi Insentif Pajak. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5605–5614. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Simorangkir, R. T. M. C. (2023). Pengaruh Penghasilan, Literasi Pajak, Pemanfaatan Aplikasi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 57–70. <https://doi.org/10.26533/jmd.v6i2.1207>
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1239–1269.
- Suyanto, & Khalifah, D. A. (2015). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wp Pelaku Umkm Sesudah Penerapan Pp No.46 Tahun 2013. *Jurnal Akuntansi*, 3(2).
- Wardani, D. K., Primastiwi, A., & Nistiana, L. D. (2023). Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul. *As-Syirkah : Islamic Economics & Finacial Journal*. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v2i1.47>
- Yuliatic, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Akutansi Bisnis & Manajemen ( ABM )*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>