

**PENGARUH LITERASI PAJAK,PENGETAHUAN PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KECAMATAN BREBES**

**SKRIPSI**

Oleh**:**

**RAFFA GUSNIARSIH**

**NPM : 4320600090**

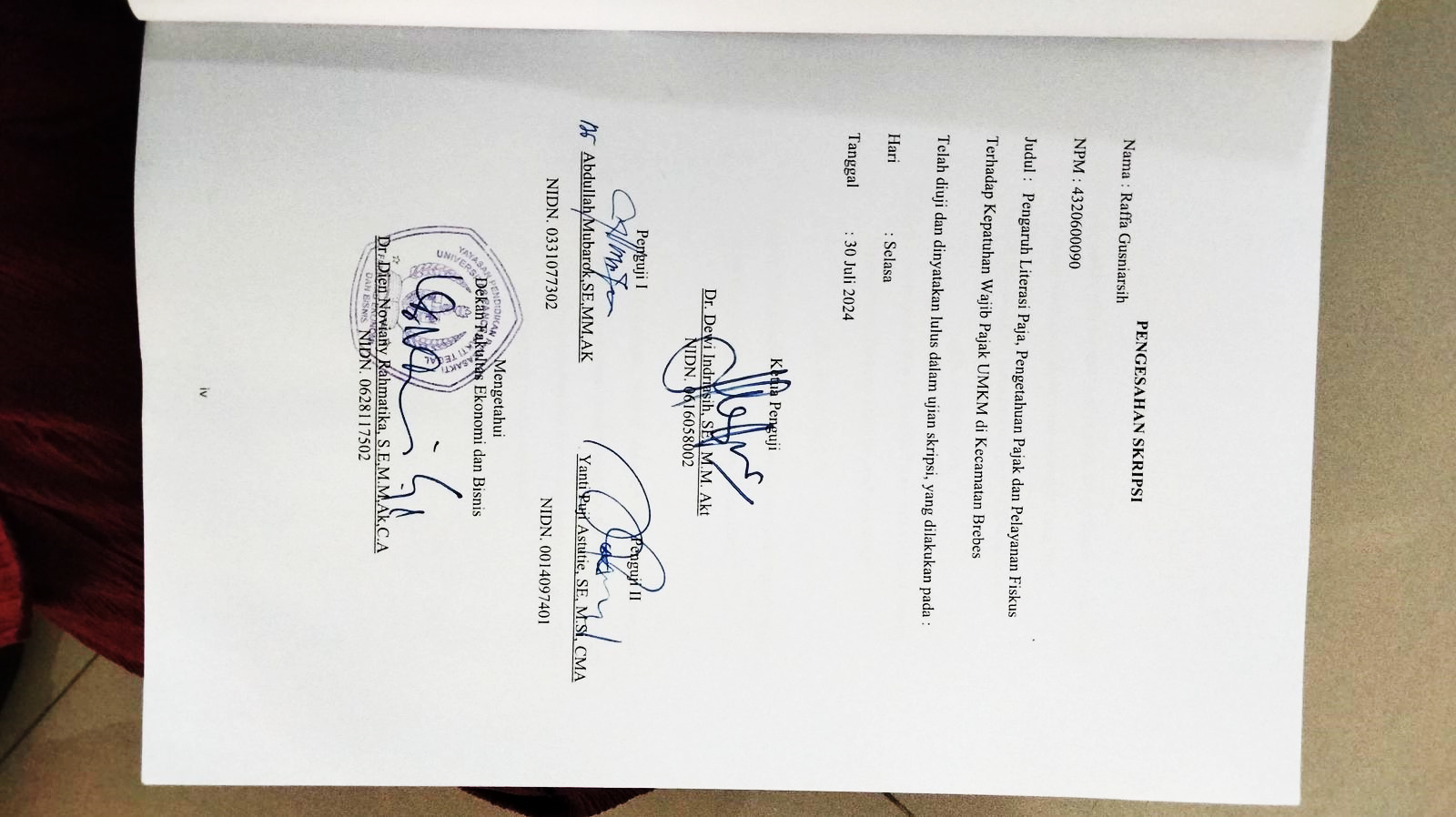
Diajukan Kepada:

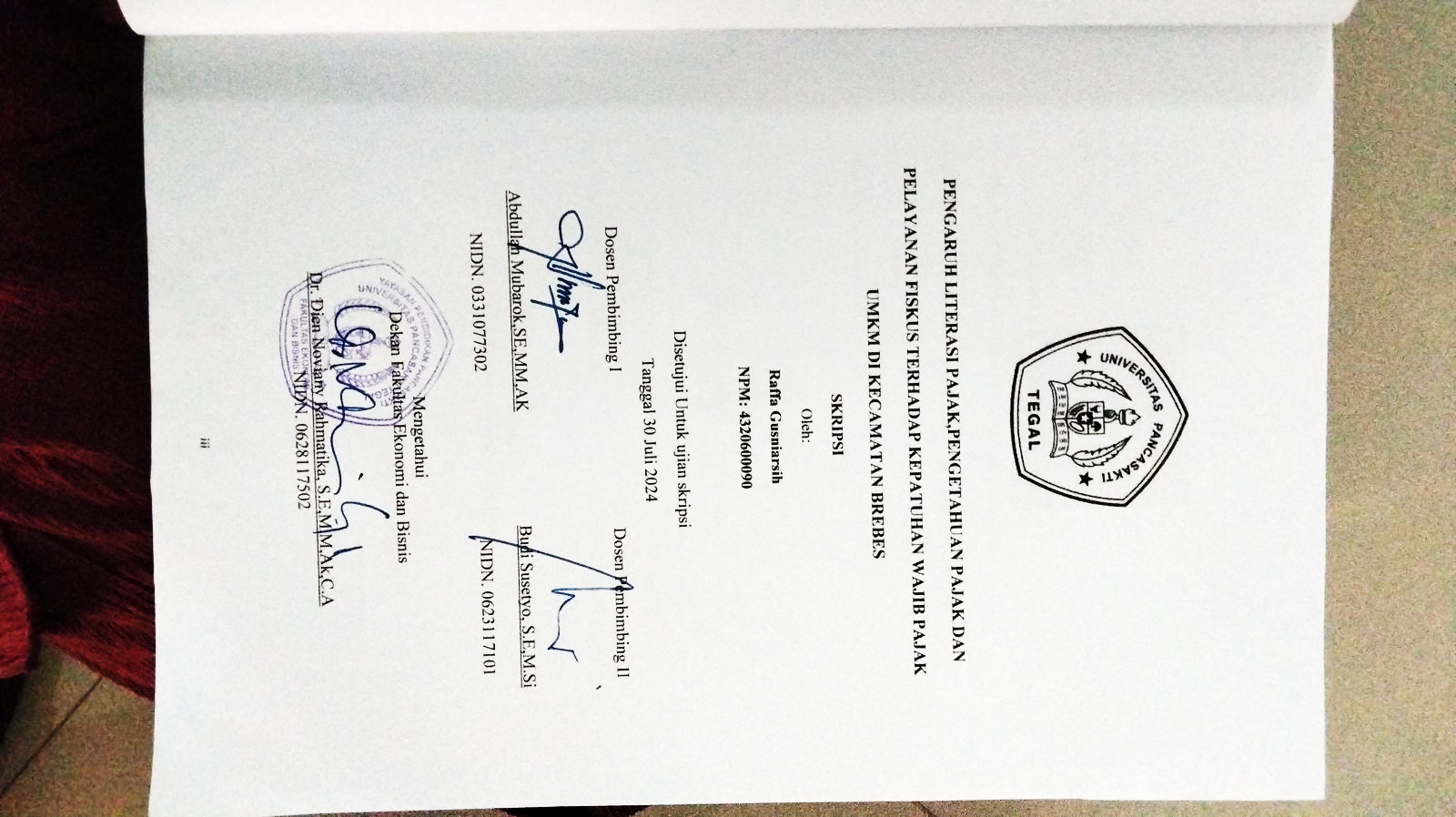
**Program Studi Akuntansi**

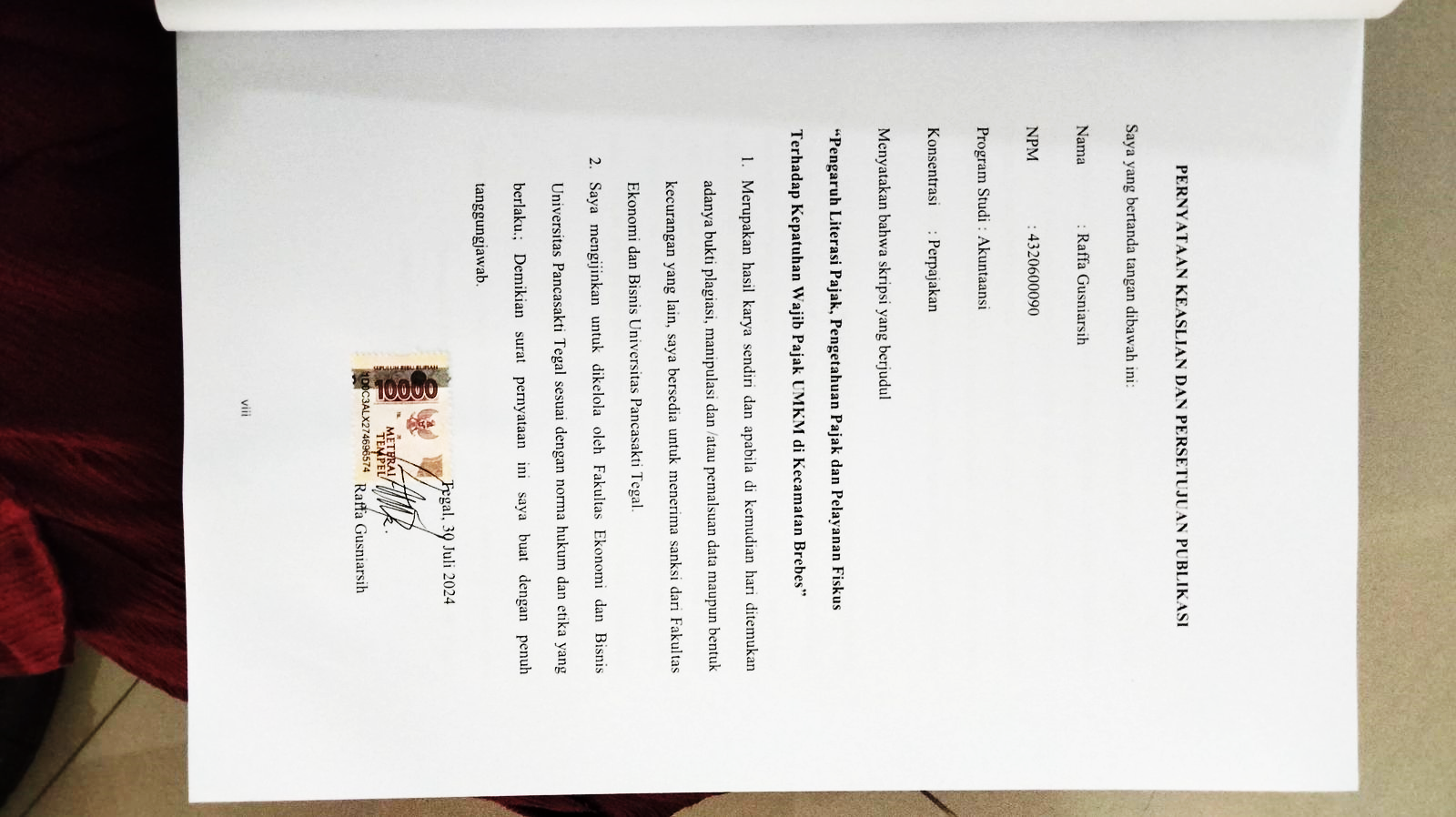
**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Pancasakti Tegal**

**2024**







**MOTTO**

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain”

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum 60)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

(Qs. Al-Insyirah 5-6)

“Bukan Kesulitan Yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat, jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah”

(Joko Widodo)

“Selalu ada harga dalam berproses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarkan rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancer. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

**PERSEMBAHAN**

Puji syukur dihanturkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunianya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Dengan rasa senang sehingga karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua yang saya cintai dan saya sayangi yaitu Bapa Agus Setiawan dan Ibu Sunarsih yang selalu memberikan do’a yang tak pernah Lelah, membimbing dan mendidik saya untuk selalu mencari ilmu, belajar, ibadah dan berdo’a.
2. Adik saya Hisran Dwi Gus Afrandi dan seluruh keluarga besar saya yang selalu mendukung dan telah banyak memberikan kontribusi dalam segala hal untuk memenuhi kebutuhan Pendidikan saya.
3. Bapak Dr Dr. Abdulloh Mubarok S.E,MM.AK.AC dan Bapak Budi Susetyo, S.E,M.Si selaku dosen pembimbing saya, yang telah banyak memberikan koreksi ,arahan dan bimbingan dengan tidak kenal lelah, sehingga skripsi saya selesai tepat pada waktunya.
4. Segenap Civitas Universitas Pancasakti Tegal, khususnya para Bapak/Ibu Dosen Program Studi Akuntansi atas segala ilmu yang selama ini telah diberikan.
5. Diri saya sendiri Raffa Gusniarsih, terimakasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Terimakasih telah memilih hidup dan berusaha walau seringkali merasa tertinggal atas segala pencapaian. Bahagialah dimanapun kamu berada. Untuk diriku ‘apapun kurang dan lebih mu mari merayakan sendiri’
6. Teman-teman saya yang sangat luar biasa yaitu, Farah, Ella, Hani, Mayang, Afida yang telah berbaik hati mendengarkan keluh kesah, memberikan keritik dan saran, serta memberi motivasi selama proses pengerjaan skripsi.
7. Teman-teman kelas C yang telah meberikan bantuan,saran,dukungan dan do’a serta telah memebrikan pengalaman selama kurang lebih 4 tahun dan mewarnai masa perkuliahan
8. Teman-teman satu angkatan yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat.
9. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan memberikan dukungan baik materil dan imateril hingga skripsi ini telah selesai.

**ABSTRAK**

Penelian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Literasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Brebes. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel 200 responden. Metode pengumpulan data menggunaka kuesioner, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM dengan nilai signifikansi 0,001, Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatyhan Wajib Pajak UMKM dengan nilai signifikansi 0,001, dan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan nilai signifikansi 0,976. Hasil dari koefisien determinasi diperoleh sebesar 1,421 atau 14,21%. Dapat diartikan bahwa 14,21% Kepatuhan wajib pajak UMKM dipengaruhi oleh Literasi Pajak , Pengetahuan Pajak , Pelayanan Fiskus.

**Kata Kunci: Literasi Pajak ,Pengetahuan Pajak ,Pelayanan Fiskus dan Demografi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Brebes**

***ABSTRACT***

This research aims to determine the influence of Tax Literacy, Tax Knowledge, Fiscus Services and Taxpayer Demographics on MSME Taxpayer Compliance in Brebes District. The type of data used is primary data using the Slovin formula to obtain a sample of 200 respondents. The data collection method uses a questionnaire, while the data analysis method used is multiple linear regression analysis using SPSS version 22.

The results of this research show that Tax Literacy influences MSME Taxpayer Compliance with a significance value of 0.001, Tax Knowledge influences MSME Taxpayer Compliance with a significance value of 0.001, and Fiscus Services does not influence MSME Taxpayer Compliance with a significance value of 0.976. The results of the coefficient of determination obtained R^2 of 1.421 or 14.21%. It can be interpreted that 14.21% of MSME taxpayer compliance is influenced by Tax Literacy, Tax Knowledge, Fiscus Services

***Keywords: Tax Literacy, Tax Knowledge, Fiscus Services and Taxpayer Demographics on MSME Taxpayer Compliance in Brebes District***

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT, berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua, sehingga kami dapat menyelesaikan proposal penelitian untuk skripsi dengan judul “**Pengaruh Literasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Demografi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Brebes”.**

Proposal penelitian untuk skripisi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi pada Program Strata (S1) si Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal penelitian untuk skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini,kami mengucapkan terima kasih :

1. Dr. Dien Noviany Rahmatika,S.E,M.M,Ak,C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

2. Dr. Abdulloh Mubarok S.E,M.M.Ak.C.A, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

3. Dr. Abdulloh Mubarok S.E,M.M.Ak.C.A, selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing,memberikan saran dan motivasi kepada peniliti.

4. Budi Susetyo,S.E,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memotivasi peneliti

Kami menyadari proposal peneliti untuk skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka kami mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan proposal penelitian untuk skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap proposal peneliti untuk skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lan yang berkepentingan.

Tegal,…

Raffa Gusniarsih

**DAFTAR ISI**

[HALAMAN JUDUL ii](#_Toc172506411)

[HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING iii](#_Toc172506412)

[HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL iv](#_Toc172506413)

[MOTTO v](#_Toc172506414)

[PERSEMBAHAN vi](#_Toc172506415)

[PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI viii](#_Toc172506416)

[ABSTRAK ix](#_Toc172506417)

[*ABSTRACT* x](#_Toc172506418)

[KATA PENGANTAR xi](#_Toc172506419)

[DAFTAR ISI xiii](#_Toc172506420)

[DAFTAR TABEL xv](#_Toc172506421)

[DAFTAR GAMBAR xvi](#_Toc172506422)

[DAFTAR LAMPIRAN xvii](#_Toc172506423)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc172506424)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc172506425)

[B. Rumusan Masalah. 8](#_Toc172506426)

[C. Tujuan Penelitian 9](#_Toc172506427)

[D. Manfaat Penelitian 9](#_Toc172506428)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12](#_Toc172506429)

[A. Landasan Teori 12](#_Toc172506430)

[1. *Theory Of Planned Behavior* (TPB) 12](#_Toc172506431)

[2. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 14](#_Toc172506432)

[3. Literasi Pajak 17](#_Toc172506433)

[4. Pengetahuan Pajak 19](#_Toc172506434)

[5. Pelayanan Fiskus 22](#_Toc172506435)

[6. Demografi Wajib Pajak 25](#_Toc172506436)

[B. Penelitian Terdahulu 25](#_Toc172506437)

[C. Kerangka Pemikiran 37](#_Toc172506438)

[D. Hipotesis 43](#_Toc172506439)

[BAB III METODE PENELITIAN 45](#_Toc172506440)

[A. Jenis Penelitian 45](#_Toc172506441)

[B. Populasi dan Sampel Penelitian 46](#_Toc172506442)

[C. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel 48](#_Toc172506443)

[D. Metode Pengumpulan Data 53](#_Toc172506444)

[E. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian 54](#_Toc172506445)

[F. Metode Analisis Data 55](#_Toc172506446)

[BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60](#_Toc172506447)

[A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 60](#_Toc172506448)

[B. Gambaran Umum Responden 70](#_Toc172506449)

[C. Analisis Data 73](#_Toc172506450)

[D. Pembahasan 87](#_Toc172506451)

[BAB V PENUTUP 91](#_Toc172506452)

[A. Kesimpulan 91](#_Toc172506453)

[B. Saran 92](#_Toc172506454)

[C. Keterbatasan Penelitian 93](#_Toc172506455)

[DAFTAR PUSTAKA 94](#_Toc172506456)

[LAMPIRAN 97](#_Toc172506457)

**DAFTAR TABEL**

[Table 2.1 Penelitian Terdahulu 34](#_Toc172505929)

[Table 3.1 Jumlah UMKM di Kecamatan Brebes 46](#_Toc172505930)

[Table 3.2 Operasional Variabel 50](#_Toc172505931)

[Table 3.3 Skala Interval Kuesioner 54](#_Toc172505932)

[Table 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner 71](#_Toc172505933)

[Table 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71](#_Toc172505934)

[Table 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan 72](#_Toc172505935)

[Table 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Desa 72](#_Toc172505936)

[Table 4.5 Uji Validitas Literasi Pajak 73](#_Toc172505937)

[Table 4.6 Uji Validitas Pengetahuan Pajak 74](#_Toc172505938)

[Table 4.7 Uji Validitas Pelayanan Fiskus 75](#_Toc172505939)

[Table 4.8 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak 76](#_Toc172505940)

[Table 4.9 Uji Realibilitas Instrumen 77](#_Toc172505941)

[Table 4.10 Statistik Deskriptif 78](#_Toc172505942)

[Table 4.11 Uji Normalitas 80](#_Toc172505943)

[Table 4.12 Uji Multikolonieritas 81](#_Toc172505944)

[Table 4.13 Uji Regresi Linear Berganda 82](#_Toc172505945)

[Table 4.14 Uji Simultan (Uji F) 84](#_Toc172505946)

[Table 4.15 Uji Parsial (Uji t) 85](#_Toc172505947)

[Table 4.16 Koefisien Determinasi 87](#_Toc172505948)

**DAFTAR GAMBAR**

[Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 43](#_Toc172505800)

[Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kabupaten Brebes 70](#_Toc172505801)

[Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 82](#_Toc172505802)

**DAFTAR LAMPIRAN**

[Lampiran 1**Lampiran 1** 96](#_Toc172540179)

[Lampiran 2**Lampiran 2** 103](#_Toc172540180)

[Lampiran 3Lampiran **Lampiran 3** 112](#_Toc172540181)

[Lampiran 5**Lampiran 5** 130](#_Toc172540182)

[Lampiran 6**Lampiran 6** 131](#_Toc172540183)

[Lampiran 7**Lampiran 7** 132](#_Toc172540184)

[Lampiran 8**Lampiran 8** 133](#_Toc172540185)

[Lampiran 9Lampiran **Lampiran 9** 134](#_Toc172540186)

[Lampiran 10**Lampiran 11** 139](#_Toc172540187)

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Kepatuhan Wajib Pajak yang dijelaskan oleh Mukhlis dan simanjuntak (2016) menjelaskan bahwa adanya perkembangan sektor UMKM yang baik akan menjadikan kontribusi yang positif bagi pembangunan ekonomi lokal. Dengan adanya UMKM ini juga menciptakan peluang bagi masyarakat yang ingin berbisnis,masalah peningkatan terhadap wajib pajak merupakan permasalahan yang cukup menjadi perhatian pemerintah terhadap bidang perpajakan.Kurangnya kesadaran wajib pajak tidak sama dengan meningkatnya jumlah UMKM. Dengan adanya pertumbuhan UMKM yang meningkat merupakan sumber pajak yang mengalami peningkatan penerimaan pajak (Yusro dan Kiswanto ,2014).

Muhammarsyah (2011) mengatakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, salah satunya *account representative*. Terjadi adanya penurunan dan peningkatan antara jumlah UMKM dengan kepatuhan wajib pajak tersebut dijelaskan bahwaa dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan UMKM masih berada di tingkat rendah.Yulianti dan Fauzi (2020) menjelaskan bahwa pengaruh literasi pajak memiliki faktor yang cukup berpengaruh untuk dapat memunculkan kesadaran masyarakat agar dapat menjalankan kewajiban perpajakan (Yulianti dan Fauzi 2020).

Dengan adanya literasi akuntansi terhadap UMKM di Indonesia ini menjadi hal yang wajib ada karena literasi akuntansi merupakan salah satu alat yang berguna untuk dapat membuat sebuah keputusan keuangan yang baik dan benar. Jika pengetahuan keuangan yang rendah akan dapat mengakibatkan pembuatan rencana keungan yang salah (Mansur, Fitrini, et al.,2022).

Literasi berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam membaca ,memahami serta menindaklanjuti sebuah informasi. Artinya literasi pajak memiliki peran penting untuk dapat memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki oleh orang wajib pajak. Seorang pengusaha yang sudah sukses memiliki pengalaman berinvestasi beliau ketagihan melakukan investasi dikarenakan adanya literasi keungan yang cukup bagus. Untuk itu dalam hal ini literasi keuangan sangat diperlukan, karena dapat memungkin para pedangan-pedangan UMKM tidak akan salah pilih dalam berinvestasi (Saputro ,2018).

Persepsi terhadap pelayanan pajak cara pelayanan dan koordinasi yang baik dari pihak pajak terhadap wajib pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan,jika pelayanan buruk bisa mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk patuh.pemeriksaan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran pajak dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang berpotensi melanggar dan sebaliknya, penegakan yang longgar bisa mengurangi kepatuhan. Tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban mereka dalam membayar pajak serta manfaatnya bagi masyarakat dan negara juga mempengaruhi kepatuhan.

Jika wajib pajak merasa sistem perpajakan tidak adil,misalnya karena pembebanan pajak yang dirasakan tidak sebanding dengan layanan publik yang diterima hal ini bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan.Norma-norma sosial dan tekanan dari lingkungan sosial dapat memengaruhi perilaku wajib pajak misalnya, jika lingkungan tertentu tidak membayar pajak dianggap sebagai hal yang biasa hal ini bisa menurunkan kepatuhan.Keputusan untuk mematuhi atau melanggar pajak juga bisa dipengaruhi oleh norma-norma dalam kelompok atau komunitas tertentu di mana wajib pajak berada.

Dari fenomena-fenomena di atas menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari segi pelayanan publik,norma sosial,hingga efensiensi dan transparansi sistem perpajakan itu sendiri.

Palil Wan, Richardson, (2013) memberi informasi bahwa pengetahuan pajak mempunyai arti penting. Masyarakat harus menerti adanya pengetahuan pajak sehingga setiap orang paham tentang pengetahuan pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Adanya penelitian ini saya mengfokuskan untuk melihat bagaimana penagruh pengetahuan perpajakan terhadap masyarakat UMKM di Kabupaten Brebes. Penelitian ini akan dilakukan melalui pemyebaran kuisioner kepada pelaku usaha UMKM di Kabupaten Brebes, adapun pengambilan sampel dilakukan secara acak dan merata. Dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Brebes, diambil kecamatan yang akan diambil oleh peneliti, lalu data tersebut akan dijadikan berbagai uji data seperti uji validitas dan uji reliabilitas sebelum dilakukan oleh data yang di di uji asumsi klasik dan uji regresi dengan bantuan SPSS.

Winerungan (2013) mengatakan dengan adanya sosialisasi masyarakat atau wajib pajak akan menjadi paham tentang wajibnya membayar pajak serta sanksi apa yang akan diberikan jika tidak membayar pajak. Supaya mendapatkan kepuasan terhadap masyarakat atau wajib pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Brebes terhadap pentingnya pelakasanaan kewajiban perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui literasi perpajakan,pengetahuan pajak,pelayanan fiskus dan demografi wajib pajak terhadap masyarakat Kabupaten Brebes.

McKerchar (2003) berkata pada dasarnya perilaku wajib pajak memiliki 2 karakteristik yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu ketidakpatuhan yang disebakan oleh ketidakpatuhan dan ketidakpatuhan yang disengaja. Ketidakpatuhan masyarakat terhadap wajub pajak menjadi masalah bagi pemerintah agar dapat memaksimalkan pendapat Negara dikarenakan penerimaan Negara dominannya bersumber dari sektor perpajakan. Banyak upaya yang sudak pemerintah lakukan untuk dapat meningkatkan kepatuhan pajak khususnya kepada wajib pajak UMKM dengan mengeluarkan kebijakan seperti halnya mengurangi pengurangan tarif yang semula 1% sekarang menjadi 0,5% yang diambil dari dasar pengenaan pajak dan kemudahan administrasi seperti yang dijabarkan yang terdapat pada peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2018 (Aisyah, Esy Nur, and Maretha Ika Prajawati. (2024): 229-246).

Namun ada beberapa orang atau tidak semua orang khususnya pelaku usaha yang paham dan sadar akan halnya pengetahuan dan kewajibannya terhadap perpajakan yang ada (Hartini, Oki, and Dani Sopian., 2018). Banyak faktor yang dapat terjadi seperti kurangnya informasi yang diperoleh maupun kesadaran wajib pajak yang masih kurang ats pelaksanaan wajib pajaknya. Dengan banyaknya ketentuan-ketentuan yang ada di perpajakan serta ditambah lagi kadang ketentuan itu sering menaglami perubahan maka masyarakat khususnya yang memang harus wajib pajak perlu senantiasa mempelajari lagi pengetahuannya,baik melalu sosialisasi dari pemerintah tentang pentingnya wajib pajak ataupun bisa mempelajarinya secara mandiri (Komalasari, Ema, Dina Widiawati, and Nafisah Eka Puteri.,2021).

Pada tahun 1984 terjadinya pembaharuan sistem pemungutan pajak dimana sebelumnya menggunakan *official assessment system* diubah menjadi *self assessment system*. Berlangsungnya system tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan tentang perpajakan yang meliputi tata cara melaksanaka kewajbiabn perpajakan (Radjijo, Radjijo., 2007: 23374.)

Nurmantu (2005:32) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin mudah pula bagi mereka dapat memahami peraturan perpajakan dan semakin muda pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain adanya pengetahuan akuntansi terhadap kewajiban pajak, faktor pelayanan kulaitas juga sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa Negara khususnya di Indonesia memang di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat ikut berperan aktif dalam melaksnakan kegiatan perpajakn tersebut.

Irianingsih (2015) Kualitas pelayanan bisa dinilai melalui persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sudah ada dan mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan. Jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka maka bisa disebut pelayanan fiskus tersebut baik. Namun sebaliknya, jika masyarakat merasa kurang terhadap pelayanan dari masyarakat maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Dengan meningkatnya kualitas serta kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam bidang pajak (Sari, Viega Ayu Permata, and Fidiana Fidiana,2017).

Haryaningsih, Sri, and Juniwati Juniwati. (2021). Banyak cara untuk mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat wajib pajak. Pelayanan terhadap wajib pajak salah satu hal yang wajib bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak sehingga fiskus (aparat pajak) haruslah orang yang dianggap berkompeten dalam bidang perpajakan,serta dapat memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik,sehingga mampu membangun image positif dan masyarakat pun tidak jera berhubungan fiskus. Seorang masyarakat yang diwajibkan membayar pajak pada dasarnya berperan penting menjadi seorang pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik ketika sedang melakukan transaksi dengan pihak Dirjen Pajak sebagai penyedia layanan pajak (Julianti, Murni, and Zulaikha Zulaikha., 2014). Pelayanan fiskus merupakan sikap atau suatu perbuatan petugas pajak yang dapat memberikan informasi akurat mengenai perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyetoran dan pelaporannya serta tidak melakukan tindak pidana yang dapat melanggar aturan SOP yang berlaku.

Penelitian Sari (2019) telah menunjukan hasil bahwa Literasi Pajak telah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, peneilitian lain oleh Andayani,Indrawan dan Binekas (2018) serta Zahrani dan Mildawati (2019) dengan hasil bahwa literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Yulianti (2022) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian oleh Putri dan Fediana (2020) tentang pelayanan fiskus terhadap kepatuihan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Menurut penelitian Ganda Frisno Pasaribu dan Cristine Tjen (2016) demografi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Wujarso, Riyanto, and Rina Dameria Napitupulu. (2020).Melihat adanya kepentingan wajib pajak bagi masyarakat Indonesia khususnya para Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam melakukan kewajiban perpajakannya terhadap penerimaan Negara dari sektor pajak, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pangaruh faktor demografi yang mempengaruhi masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dalam hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dipusatkan di wilayah kecamatan Brebes kabupaten Brebes karena memang dianggap dengan wilayah yang tingkat pertumbuhan UMKM nya yang makin meningkat (Sodiq, Mochamad, 2008).

1. **Rumusan Masalah.**

Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, maka bisa dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
3. Apakah pelayanan fiscus berpengaruh terhadap wajib pajak UMKM?
4. **Tujuan Penelitian**
5. Untuk megetahui literasi pajak berpengaruh terhadap kinerja wajib pajak UMKM.
6. Untuk mengetahui pengetahuan pajak berpengaruh terhadap wajib pajak UMKM.
7. Untuk mengetahui pelayanan fiscus berpengaruh terhadap wajib pajak UMKM.
8. **Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan studi diatas, diharapkan bahwasannya manfaat yang dapat diperoleh mengenai penelitian ini berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu, sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Studi ini menyatakan yang dimaksud bahwa hasil dari penelitian ini diharapkan dapat nantinya memberikan wawasan tentang ilmu pengetahuan dan menjadikan dunia perpajakan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat wajib pajak mengenai wajib pajak oleh wajib pajak UMKM.

1. Bagi Peneliti
2. Bagi peneliti,dalam melakukan penelitian diharapkan bisa menjadikan wawasan untuk mengaplikasikan ilmu tentang kepatuhan wajib pajak UMKM pada saat proses perkuliahan.
3. Peneliti juga diharapkan dapat menambah wawasan dan gambaran terkait faktor-faktor yang dapat menghambat kepatuhan wajib pajak UMKM serta dapat mengetahui realita yang terjadi selama ini yang dapat mendorong kepatuhan dari wajib pajak UMKM di Kabupaten Brebes
4. Bagi Akademis

Meningkatkan pengetahuan tentang perilaku kepatuhan wajib pajak,dan memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang wajib pajak, dan menambah literatur dan referensi yang nantinya untuk melakukan penelitian selanjutnay yang berkaitan dengan factor yang mempengaruhi wajib pajak.

1. **Manfaat praktis**
2. Bagi pelaku UMKM

Dalam adanya penelitian ini menjadikan referensi untuk dapat menambah pengetahuan secara detail mengenai pentingnya faktor yang mempengaruhi wajib pajak. Dan juga bisa menjadi pedoman bagi pemilik UMKM supaya dapat menambah wawasan tentang pentingnya wajib pajak.

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat agar dapat mengetahui apa itu wajib pajak dan seberapa pentingnya bagi wajib pajak UMKM.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Landasan Teori**
2. ***Theory Of Planned Behavior* (TPB)**

*Theory Of Planned Behavior* menjadi dasar teori dalam penelitian ini. *Theory Of Planned* Behavior merupakan teori yang bias memprediksi seseorang yang akan terlibat dalam perilaku pada waktu dan tempat tertentu. Terdapat juga mengatakan 3 faktor penentu supaya dapat memunculkan niat bertperilaku, diantaranya dilihat dari perilaku sikap seseorang, adanya norma yang subjektif, serta dapat mengontrol perilaku yang dirasakan. Dengan adanya wajib pajak pada akhirnya orang-orang yang ada pada lingkungan kita akan menganggap penting wajib pajak, sehingga mereka akan patuh membayar pajak setiap tahunnya. Icen Ajzen (1991)

Kepatuhan wajib pajak adalah hak wajib bagi masyarakat untuk dapat menjalankan kewajiban perpajakannya. Adanya kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kesediaan atas kesediaan terhadap pemenuhan wajib pajak yang sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan adanya kepatuhan wajib pajaak menjadikan masyarakat menjadi faham atas wajibnya pengetahuan pajak. Icen Ajzen (1991)

*Theory Of Planned Behavior* yang dijelaskan oleh Icen Ajzen bahwa adanya perilaku yang ada pada individu dipengaruhi karena adanya niat untuk berperilaku. Dalam *theiry of planned behavior* yang paling mendasar adalah bahwa manusia yang rasional yang akan menggunakan informasi-informasi yang mungkin akan bersifat sistematis. Frey dalam Simanjuntak menjelaskan bahwa faktor utama dalam kepatuhan wajib pajak berpacu terhadap teori moral pajak (*tax morale theory*).

*Theory Of Planned Behavior* bisa diasumsikan bahwa adanya perilaku individu yang berada dibawah kendali individu untuk melakukan suatu tindakan. Tujuan *Theory Of Planned Behavior* adalah untuk dapat mengatasi masalah serta kekurangan-kekurangan yang ada. Kaitannya dengan adanya pengetahuan yang memadai akan menjadikan wajib pajak mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Icen Ajzen.,1991).

Teori perilaku terencana atau biasa disebut *Planned Behavior* menjelaskan mengenai perilaku yang dilakukan oleh individu beberapa kelompok. *Theory Of Planned Behavior* merupakan teori yang sudah berisi tentang sikap seseorang yang selalu memikirkan tindakan yang memotivasi. Seseorang yang dapat mematuhi peraturan perpajakan itu karena motivasi dari dirinya sendiri. Bahwa dengan membayar pajak kita dapat mendukung perekonomian rakyat (Ermawati, Nanik, and Zaenal Afifi.,2018).

Kerangka berpikir orang saat menemukan suatu barang dengan konsekuensi yang berpotensi menguntungkan atau tidaknya dapat memainkan sebuah peran yang penting dalam bentuk keinginan seseorang untuk bertindak. Seseorang individu akan merasa terdorong untuk melakukan atau tidak untuk dilakukan sesuatu karna akan bersifat subjektif. Penelitian ini menunjukan bahwa niat wajib pajak dapat memiliki peran dalam mematuhi kewajiban mereka untuk dapat memenuhi peraturan pajak (Nelawati, Nelawati, and Citra Kharisma Utami.,2023).

Oleh karena itu, *Theory Planned Behavior* memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami dan meramalkan perilaku manusia dengan mempertimbangkan faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi pembentukan niat dan pelaksana perilaku tersebut.

1. **Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Devano dan Rahayu (2006) menjelaskan bahwa wajib pajak yang serta dapat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bias dapat dikatakan seorang yang patuh terhadap wajib pajak. Suatu kesadara yang wajib dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin pada seseorang yang sudah memahami ketentuan peraturan perundang-undangan pemerintah. Kepatuhan tersebiut yang akan mempengaruhi kekuatan individu yang implisit (Devano dan Rahayu.,2016).

Kesadaran untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan merupakan factor yang diperlakukan untuk sarana mewujudkan rasa cinta tanah air, cinta terhadap bangsa kita sendiri yand dimana hasil dari pajak akan digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri, Julainti (2014).Semakin tingginya masyarakat terhadap kesadaran wajib pajak ,maka pengetahuan dan pelaksaan wajib pajak akan semakin baik dan berkembang (Muliati dan Eri.,2009).

Kesadaran merupakan perilaku untuk dapat melibatkan anggapan serta perasaan yang kecenderungan supaya bertindak sesuai yang sudah ditetapkan. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku yang wajib bagi masyarakat yang berupa pandangan ataupun perasaan yang melibatkan pengetahuan serta adanya kecenderungan yang dilakukan oleh masyarakatnya itu sendiri. Kesadaran wajib pajak yang masih rendah menjadikan wajib pajak masih tidak membayar kewajibannya yaitu membayar pajak. (Ritonga.,2011)

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan tindakan yang seseorang lakukan dalam semua kewajiban perpajakan serta menggunakan hak kewajibannya berdasarkan peraturan pemerintah. Apabila tingkat keparuhan wajib pajak menurun menjadi sangat penting karena angka ketidak patuhan terhadap perpajakan semakin meningkat. Kepatuahn juga diartikan sebagai peraturan yang diberikan untuk masyarakat bertujuan untuk menyadarkan mereka akan pentingnya pajak dalam suatu negara. Restu (2014)

Budhiarsana (2016) menjelaskan adanya factor lain yang bias mempengaruh orang untuk wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Kepatuhan wajib pajak juga disebut juga pemenuhan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara serta untuk pemenuhan kewajiban. Dalam kamus Bahasa Indonesia bahwa kepatuahn dapat diartikan tunduk atau patuh terhadap peraturan yang sudah ditetapkan. wajib pajak sudah patuh adalah wajib pajak sudah memenuhi peraturan yang sudah ditetapkan. (Fuadi, Arabella Oentari, and Yenni Mangoting., 2013).

Berdasarkan uraina diatas dapat disimpulkan bahwa seorang eajib pajak dapat dikatakan patuh terhadap kewajiban perpajakannnya jika ia mampu memenuhi kewajiban tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Artinya, kepatuhan seorang wajib pajak tidak hanya berarti melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu,tetapi juga mematuhi semua ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan perpajakan. Dengan demikian ,patuh terhadap semua aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh hukum pajak (Devano,S, et all ,2006).

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan beberapa indikator, menurut Ritonga (2011) indikator tersebut adalah:

1. Persentase wajib pajak yang melaporkan wajib pajak tepat waktu
2. Skala penghindaran pajak yang dilakukan wajib pajak
3. Penegakan hukum
4. Sanksi pajak
5. Syarat-syarat yang harus dipenuhi wajib pajak
6. **Literasi Pajak**

Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan seseorang terhadap wajib pajak serta mengetahui peraturan yang baik soal tarif dan sanksi pajak yang akan mereka bayar (Rahayu, Nurulita.,2017). Sementara literasi adalah pengetahuan atau kemampuan setiap individu dalam membaca dan mengolah informasi. Atau bias diartikan juga sebagai kemampuan seseorang dalam membaca dan mencari informasi ,serta dapat memahami informasi ataupun untuk menindaklanjuti informasi mengenai suatu keputusan yang berguna bagi masyarakat itu sendiri. Febriyanti dan Kusmuriyanto (2015).

Literasi juga dapat diartikan sebagai pengetahuan dan kemamopuan yang sudah dimiliki seseorang sebagaimana orang tersebut mengolah informasi yang sudah dimiliki (Naufal, Haickal Attallah.,2021). Apabila literasi didefinisikan dengan perpajakan maka literasi pajak dapat didefinisikan sebagai pengetahuan atau kemampuan seseorang yang sudah membaca informasi mengenai pajak. Adanya pengetahuan mengenai konsep yang sudah ada didalam literasi perpajakan mengenai kepatuhan terhadap perpajakan, memahami informasi mengenai perpajakan, serta menindaklanjuti informasi yang sudah didapat. Febriyanti dan Kusmuri (2015).

Literasi pajak didefinisikan sebagai proses pengetahuan terkait keterampilan serta kepercayaan terhadap diri untuk dapat lebuh paham mengenai factor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pajak (Fadhila, Ircham Maulaya.,2017). Dalam artian literasi pajak berhubungan dengan segala pengetahuan tentang perpajakan yang dimilki oleh wajib pajak dan bagaimana wajib pajak mengetahui itu. Literasi wajib pajak dianggap penting karena dengan literasi masyarakat menjadi paham tentang pentingnya wajib pajak bagi masyarakat terutama untuk masyarakat UMKM. (Bornman dan Wassernman, 2018)

Adanya literasi pajak, akan berhasil atau tidak nantinya itu semua tergabtung pada banyaknya wajib pajak sendiri. Oleh karena itu ,wajib pajak terutama masyarakat UMKM harus sering literasi terkait perpajakan yang nantinya akan menunjang keberhasilan pelaksanaan self assessment. Mengingat bahwa literasi perpajakan sangat membantu adanya keberhasilan penerimaan pajak. (Resmi,2004).

Adapun faktor indikator menurut Farikha, Nur Alisa (2021) indikator tersebut antara lain:

1. Tingkat pengetahuan masyarakat tentang dasar-dasar perpajakan.
2. Pemahaman apa yang diperlukan untuk dapat memenuhi hukum perpajakan.
3. Sikap saat membayar pajak

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa literasi pajak merupakan proses dimana individu memperoleh pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan diri untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keptusan perpajakan. Literasi ini penting karena memungkinkan wajib pajak, terutama masyarakat UMKM,untuk memahami betapa pentingnya perpajakan bagi masyarakat secara keseluruhan (Fadhilla ,et all,. 2-17).

1. **Pengetahuan Pajak**

Zulma, Gandy Wahyu Maulana (2020) Pengetahuan pajak mengnadung adanya informasi tentang perpajakn yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, adanya pembuatan keputusan dan supaya dapat mengambil arahan atau strategi terteuntu sehubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan mereka. Apabila jika wajib pajak tidak dapat memiliki kemampuan yang baik maka kemungkinan besar wajib pajak tidak menyadari betapa pentingnya memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan berfungsi untuk dapat memberikan informasi yang berguna bagi wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan jumlah pajak yang suda menjadi kewajibannya. (Oladpupo dan Obazee, 2016).

Pajak merupakan faktoir yang penting dalam meningkatnya kepatuhan wajib pajak, apabila wajib pajak mengetahui secara baik tentang ketentuan perpajakan yang berlaku, maka wajib pajak juga dapat sukarela memmenuhi kewajiban pajaknya. Pengetahuan perpajakan disebut juga merupakan sesuatu yang diketahui,kepandaian, dan dan sesuatu yang sudah diketahui berkenaan terhadap segala hal yang sudah menyangkut perpajakan. Dengan meningkatnya pengetahuan pajak seseorang para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan paham akan konsekuensi jika tidak memenuhi kewajibannya. (Zuhdi et al,.2015)

Tingkat pengetahuan wajib pajak masayarakat yang memadai ,akan terbilang mudah bagi wajib pajak untuk lebih patuh kepada peraturan perpajakan. dengan lebih mengutamakan kepentingan Negara diatas kepentingan pribadiakan memunculan rasa iklas terhadap masyarakat untuk lebih patuh dalam kewajibnnya terhadap perpajakan. Saat ini pengetahuan pajak dianggap pentiing karena dengan adanya pengethuan peprpajakan masyarakat dapat memahami system perpajakan itu sendiri sehingga pemerintah dapat melihat mudah tidaknya masyarakat berperilaku mematuhi pajak atau tidak. (Rahayu,2010)

Ada beberapa konsep berdasarkan pengetahuan pajak diantaranya pengetahuan masyarakat tentang ketentuan umum serta tata cara perpajakan,pengetahuan tentang system peprpajakan di Indonesia serta faham mengenai fungsi perpajakan. Dolosai (2020) berpendapat bahwa pengetahuan perpajakan merupakan kesanggupan individu untuk dapat mencerna pedoman pajak dari segi tarif pajak terutang maupun dari segi kegunaan perpajakan. (Dolosai,2020)

Pengetahuan pajak dapat disebut juga informasi yang diketahui atau disadari menegnai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), keputusan seorang mentri keuangan,adanya surat edaran dan surat keputusan. Dengan adanya pemberian aspek pengetahuan tenatang adanya pengaruh sikap wajib pajak terhadap system perpajakan yang adil. Jika kualitas pengetahuan semakin baik akan memenuhi kewajiban dengan benar melalui system perpajakan yang dianggap adil. Dengan meningkatnya penegtahuan perpajakan akan menimbulkan persepsi positif terhadap pajak. (Dolosai,2020)

Adanya pengetahuan pajak mempunyai informasi terkait perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak,pembuatan keputusan serta untuk dapat mengambil strategi tertentu sehubungan dengan adanya pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan mereka. Jika nantinya wajib pajak tidak memiliki kemampuan yang baik terhadap perpajakan maka bisa dipastikan wajib pajak tidak dapat menyadari pentingnya memenuhi hak dan kewajiban. (Gandi,2020).

Pengetahuan perpajakan lebih focus pada proses wajib pajak agar masyarakat sadar terhadap peraturan perpajakan dan informasi mengenai pajak lainnya. Hal ini bisa diartikan juga meski wajib pajak sudah paham tentang ilmu-ilmu perpajakan,tidak bisa menjadikan wajib pajak itu menjadi sadar akan peraturan perpajakan. (Gandi,2020).

Berdasarkan urian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman yang baik tentang ketentuan perpajakan sangat penting untuk meningktaka kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup tentang peraturan perpajakan, mereka cenderung lebih bersedia untuk secara sukarela mematuhi kewajiban pajak mereka. Pengetahuan perpajakn mencakup pemahamn tentang aturan dan konsekuensi yang terkasit dengan pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian peningkatan pengetahuan perpajakan dapat membantu para wajib pajak untuk lebih sadar akan kewajiban mereka dan menghindari potensi konsekuensi negatif akibat ketidakpatuhan (Sari et all,. 2017.

Terdapat beberapa indikator terkait pengetahuam pajak menurut Indrawan, R & Binekas ,Bn (2018), antara lain :

1. Memahami konsep dasar pajak
2. Memahami aturan umum yang terkait pajak
3. Membayar pajak dengan tepat waktu
4. **Pelayanan Fiskus**

Pelayana fiskus adalah beberapa cara petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang mamtinya dibutuhkan oleh wajib pajak. Menurut Maruroh dan Zulaikha (2013) jika pengaruh terhadap kualitas pelayanan keputusan wajib pajak tidak memiliki pengaruh. Berbeda dengan hasil penelitian yang juga dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting. Dalam undang-undang sudah diatur mengenai ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan sama hal dengan sanksi perpajakan. Fiskus dapat diartikan juga dengan aparatur pajak atau sering disebut dengan pejabat pajak merupakan seseorang yang ditugaskan untuk melakukan pekerjaannya untuk melakukan pemungutan pajak atau iuran terhadap wajib pajak. (Maruroh dan Zulaikha,2013).

Fungsi layanan juga bisa sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan kepada pihak satu ke pihak lain yang nantinya bermanfaat untuk pelanggan pada waktu dan tempat tertentu yang nantinya akan menimbulkan dampak seperti perubahan keinginan atau juga kepetingan penerimaan layanan. Sehingga pelayanan pajak dapat didefinikan suatu kewajiban yang diberikan oleh kantor untuk karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) agar melayani wajib pajak seperti pelayanan prima perpajakan supaya masyarakat puas terhadap pelayanan wajib pajak. Pelayanan fiskus juga merupakan salah satu cara yang diberikan oleh petugas pajak untuk masyarakat yang nantinya akan mempermudah dan memperlancar segala urusan perpajakan dan keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak supaya dapat memenuhi wajib pajak dalam hal perpajakan. (Lovelock dan Wirtz,2020).

Fiskus hanya dibutuhkan harus yang mempunyai kompeten dalam bidangnya contohnya seperti mempunyai keahlian, pengetahuan serta tentunya mempunyai pengalaman tentang kebijakan terhadap perpajakan dan administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. sebagai fiskus ujga harus memiliki motivasi yang tinggi agar mampu melayani publik dengan baik mengenai pelayanannya terhadap wajib pajak. Ariani dan Biettant mengartikan pelayanan fiskus adalah pengetahuan tentang tingkat baik maupun buruknya aparat pajak dalam menjalankan tugasnya untuk melayani atau membantu segala sesuatu yang dibutukan orang lain agar dapat memenuhi kewajiban pelanggan yaitu wajib pajak. Kegiatan yang dilakuak oleh petugas pajak bersifat non fisik dan tidak ada balasan berupa apapun kepada wajib pajak yang sudah membayar pajak. (Ariani dan Biettant,2018).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman tentang konsep pelayanan fiskus,temuan dari peneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan tergadap keputusan wajib pajak,serta pengaturan dalam undang-undnag perpajakan yang mencakup tata cara dan snksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pelayanan fiskus dapat dipahami sebagai upwys ysng dilakukan oleh instansi pajak untuk memberikan layanan yang baik kepada wajib pajak, dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan dan kepuasan masyarakat terhadap sistem perpajakan yang ada.

Adapun indikator yang Murti et ,all (2014), amtara lain:

1. Mengatur seberapa puas para wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus
2. Seberapa akurat dan tepat waktu informasi atau keputusan yang diberikan oleh fiskus
3. Dapat memahami informasi yang diberikan oleh fiskus
4. Seberapa mudah masyarakat UMKM mendapatkan informasi.
5. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merujuk pada kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang tertentu. Hal ini penting dalam penelitian karena dapat memberikan landasan teorotis, metodologis atau bahkan hasil-hasil yang relevan untuk memperkuat atau membandingkan dengan temuan yang baru.

Pada penelitian saat ini, menggunakan 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang sangat bermanfaat sebagai rujukan yang diantaranya sebagai berikut:

1. Novitasari S,Pd,M.Ak.(2022) melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Akuntansi, Perpajakan, dan *Financial* *Capital* Terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi akuntansi, perpajakan dan *financial capital* terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Bogor. Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan bagi bagi UMKM di kabupaten Bogor serta pengurus forum UMKM Kabupaten Bogor didalam upaya meningkatkan kinerja UMKM, yaitu dengan pengembangan diri melalui peningkatan literasi akuntansi/keuangan, literasi pajak dan pengelolaan modal keuangan yang tepat. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* kuantitatif, dengan Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier berganda pada sampel sebanyak 120 UMKM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja UMKM di Kabupaten Bogor masih rendah dengan indikator omzet penjualan, tingkat keuntungan, jumlah pelanggan dan pegawai yang masih belum meningkat signifikan. Literasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil yang sama didapatkan untuk faktor *financial capital* (aset), dimana *financial capital* tidak berpengaruh atau tidak menjadi diterminan secara langsung dalam penciptaan keuntungan dan nilai. Hal tersebut secara parsial dipengaruhi oleh faktor literasi akuntansi (keterampilan mencatat transaksi usaha dan menyusun laporan keuangan yang masih rendah), faktor perpajakan (pemahaman dan keterampilan dalam menghitung dan melaporkan pajak masih rendah) dan faktor *financial capital* (akses permodalan dan bantuan kredit dari Lembaga keuangan formal masih rendah). Secara simultan, faktor literasi akuntansi, perpajakan dan financial capital mempengaruhi kinerja UMKM di Kabupaten Bogor sebesar 51,2 % sedankan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
2. Indrawan, Rizki, and Bani Binekas (2018) melakukan penelitian tentang Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksplanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UKM di Kota Cimahi dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang responden. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik penarikan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala ukur instrument likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Lineaar Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapt pengaruh positif variabel pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Cimahi.
3. Lianty, Meiska, Dini Wahjoe Hapsari, and K. Kurnia (2017) melakukan penelitian tentang Pengetahuan perpajakan,sosialisasi perpajakan,dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. enelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus baik secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak OP (Non Karyawan) yang berjumlah 100 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dan metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpegaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Secara parsial, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
4. Astuti, Tri, and Ingrid Panjaitan (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh moral, wajib pajak dan demografi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh moral wajib pajak dan demografi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan sanksi perpajakan sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini dilaksanakan di seluruh Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jakarta Utara. Teknik Pengambilan sampel dengan menggunakan Metode Quota Sampling. Metode ini mengharuskan pengambilan jumlah sampel sebanyak jumlah yang ditentukan oleh peneliti sebagai target yang harus dipenuhi. Sampel dalam penelitian ini adalah 360 dibidang UMKM di Jakarta Utara. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Pengujian data pada penelitian ini menggunakan regresi berganda dan uji moderasi. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi Partial Least Square (PLS) versi 3,00. Metode statistik yang digunakan adalah Path Coefisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa moral wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, demografi wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, moderasi sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan moderasi sanksi perpajakan berpengaruh signifikan negatif demografi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kata Kunci: Moral Wajib Pajak, Demografi Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Sanksi Perpajakan.
5. Ariyanto, Dwi, and Dian Anita Nuswantara. (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh persepsi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Persepsi merupakan proses untuk pembetukan suatu kesan yang berasal dari internal seseorang. Berkaitan dengan teori atribusi, pembentukan suatu kesan berawal dari respon seseorang terhadap suatu peristiwa yang terjadi. Persepsi tarif pajak merupakan hasil interpretasi Wajib Pajak mengenai tarif pajak yang berasal dari faktor eksternal kemudian menjadi faktor internal. Direktorat Jenderal Pajak saat ini menerapkan penurunan tarif pajak menjadi nol koma lima persen sesuai dengan PP No. 23 Tahun 2018, hal ini akan membangun sebuah kesan pada Wajib Pajak bahwa tarif yang dikenakan lebih ringan dibandingkan dengan tarif sebelumnya yakni tarif 1% sehingga akan mendorong WP dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Pengenaan tarif yang berlaku membuat para Wajib Pajak patuh terhadap perpajakan, hal ini didukung penelitian penelitian Ananda, dkk (2015) membuktikan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.
6. Fitrianingsih, Fita, S. Sudarno, and Taufik Kurrohman (2018) melakukan penelitian tentang Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi denda terhadapkepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kota Pasuruan. Penelitian inimenggunakan data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang dibagikan kepada para responden wajib pajak bumi danbangunan yang menjadi sampel. Metode analisis data adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajibpajak, sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi denda secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalammembayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi dendasecara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Sari, Ni Putu Yunita, and I. Ketut Jati (2019) melakukan penelitian tentang Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari 76.543 populasi wajib pajak orang pribadi yang masih efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur pada tahun 2017. Besarnya sampel dihitung berdasarkan rumus slovin dengan teknik penentuan sampel metode insidental sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8. Indrawan, Rizki, and Bani Binekas (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksplanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku UKM di Kota Cimahi dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang responden. Teknik sampling yang digunakan adalah simple *random sampling*. Teknik penarikan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala ukur instrument likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Lineaar Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapt pengaruh positif variabel pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Cimahi.
9. Perdana, Efrie Surya, and A. A. N. Dwirandra (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jawaban terhadap serangkaian pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan, sedangkan data sekunder berupa data jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode stratified random sampling. Setelah memenuhi uji asumsi klasik, selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan.
10. AlfitriAnti, Mellinia, and Eko Setyanto (2023) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM di Kota Bogor.Indonesia merupakan negara maju yang memiliki kekayaan sumber daya. Pendapatan negara salah satunya berasal dari pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Di sisi lain, kontribusi yang cukup baik terhadap pertumbuhan UMKM diharapkan dapat menjadi wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak. Rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif asosiatif, dimana peneliti mencoba mendeskripsikan permasalahan dan solusinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM, secara simultan pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM.

Table 1.1 Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **NAMA PENULIS (TAHUN)** | **JUDUL PENELITIAN** | **VARIABEL** | **HASIL PENELITIAN** |
| 1 | Novitasari S,Pd,M.Ak (2022) | Analisis Pengaruh Literasi Akuntansi,Perpajakan, dan Financial Kapital Terhadap Kinerja UMKM di kabupaten Bogor | Variabel independen (x) Pengaruh Literasi  Variabel dependen (y)  Kepatuhan wajib pajak UMKM | Literasi Akuntansi menhasilkan hasil yang bagus terhadap UMKM di Kabupaten Bogor |
| 2 | Indrawan, Rizki, and Bani Binekas (2018) | Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM | Variabel independen (x) pengetahuan paja  Variabel dependen (y)  Kepatuhan wajib pajak UMKM | Pemahaman pajak berpengaruh posotif terhadap kepatuhan wajib pajak yang sejalan dengan penelitian tersebut. |
| 3 | Lianty, Meiska, Dini Wahjoe Hapsari, and K. Kurnia (2017) | Pengetahuan perpajakan,sosialisasi perpajakan,dan pelayanan fiskus terhadap kepathan wajib pajak | Variabel independen (x) Pelayanan Fiskus  Variabel dependen (y)  Kepatuhan wajib pajak UMKM | Pelayanan fiskus secara persia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib |
| 4 | Astuti, Tri, and Ingrid Panjaitan (2018) | Pengaruh moral ,wajib pajak dan demografi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM | Variabel Independen (x)  Demografi wajib pajak  Variabel Dependen  Kepatuhan waib pajak UMKM | Demografi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM |
| 5 | Ariyanto, Dwi, and Dian Anita Nuswantara. (2020) | Pengaruh persepsi tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. | Variabel Independen (x)  Persepsi tarif pajak  Variabel Dependen  Kepatuhan waib pajak UMKM | Tarif pajak berpengaruh terhadap wajib pajak UMKM. |
| 6 | Fitrianinsih (2018) | Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak | Variabel Independen (x)  Pengetahuan perpajakan dan Pelayanan fiskus  Variabel Dependen  Kepatuhan waib pajak UMKM | Dijelaskan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.  Sedangkan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 7 | Sari, Ni Putu Yunita, and I. Ketut Jati.,(2019) | Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP | Variabel Independen (x)  Pelayanan fiskus  Variabel Dependen  Kepatuhan WPOP | Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap WPOP UMKM |
| 8 | Rizki Indrawan,Bani binekas (2018) | Pemahaman pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM | Variabel Independen (x)  Pemahaman pajak  Variabel Dependen  Kepatuhan waib pajak UMKM | Hasil penelitiannya bahwa ada pengaruh positif siginifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 9 | Perdana, Efrie Surya, and A. A. N., (2020) | Pengaruh kesadaran wajib pajak,pengetahuan perpajakan,sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak UMKM | Variabel Independen (x)  Pengetahuan perpajakan  Variabel Dependen  Kepatuhan waib pajak UMKM | Dijelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 10 | AlfitriAnti, Mellinia, and Eko Setyanto.,(2020) | Pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di kota Bogor. | Variabel Independen (x)  Pengetahuan perpajakan  Variabel Dependen  Kepatuhan waib pajak UMKM | Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan membuat faktor yang bagus terhadap masyarakat. |

1. **Kerangka Pemikiran**

Sugiono (2016) menjelaskan bahwa kerangka berpikir merupakan sebuah model atau gambaran konseptual tentang teori yang berhubungan dengan factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang sudah ada. Kerangka pemikiran juga bias disebut dengan gambaran suatu rancangan yang digaris besarkan sebagai gagasan seorang peneliti dalam merancang penelitian. Kerangka pemikiran adalah diagram yang menjelaskan secara tepat secara logika terhadap sebuah penelitian. Berdasarkan penelitian yang akan diteliti yaitu Pengaruh Literasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Demografi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Brebes, maka digambarkan kerangka pemikirannya sebagai berikut :

1. **Literasi Pajak Berpengaruh Terhadap Wajib Pajak UMKM**

Literasi pajak merupakan pengetahuan tau kemampuan seorang individu terhadap pemahaman terhadap wajib pajak itu sendiri. Yuliati dan Fauzi (2020) menjelaskan bahwa adanya lietrasi pajak maka wajib pajak akan menjadi paham tentang pengetahuannya terhadap pajak.

Pentingnya literasi pajak dalam meningkatkan pemahaman dan kepoatuhan wajib pajak,khususnya dikalangan UMKM,serta bahwa literasi dapat membantu menciptakan masyarkat yang lebih bijak sana dan taat pajak. Melalui literasi pajak UMKM dapat memahami dengan lebih baik kewajiban mereka terkait pembayaran pajak. Mereka akan lebih menyadari jenis-jenis pajak yang harus mereka bayar dengan tenggat waktu pembayarannya. Dengan pemahaman yang lebih cukup tentang perpajakan,UMKM cenderung lebih teratur dalam pencatatan keuangan dan pengelolaan administrasi pajak mereka. Ini dapat mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Literasi pajak juga memungkinkan UMKM untuk memanfaatkan insentif-insentif perpajakan yang tersedia,seperti pen=mbebasan pajak atau pengurangan tarif pajak tertentu, hal ini dapat membantu mereka mengoptimalkan keuntungan dan mengurangi beban pajak mereka (Mardhatilla ,et all, 2024).

Berdasarkan teori yang ada di Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa jika suatu individu ingin melakukan tindakan, maka orang tersebut harus sudah mengetahui hasil yang akan diperoleh dari tindakan tersebut. Dari penelitian Sari (2019) bahwasannya ada pengaruh positif dab berpengaruh signifikan mengenai Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

1. **Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pengetahuan yang baik tentang sistem pajak membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak UMKM akan kewajiban mereka. Mereka menjadi lebih cenderung untuk mematuhi peraturan pajak karena mereka memahami konsekuensi dari tidak mematuhi aturan. UMKM yang memahami secara jelas kewajiban mereka terkait pajak akan lebih mampu untuk memenuhi tanggung jawab ini dengan benar. Mereka tidak hanya tahu kapan harus membayar pajak, tetapi juga bagaimana menghitung dan melaporkannya. Pengetahuan tentang pajak membantu UMKM menghindari sanksi dan denda yang dapat dikenakan oleh otoritas pajak karena kesalahan atau kelalaian. Mereka akan lebih waspada terhadap batas waktu pelaporan, prosedur pengisian formulir pajak, dan persyaratan administratif lainnya.

UMKM dengan pengetahuan pajak yang baik dapat memanfaatkan insentif dan keringanan pajak yang tersedia, seperti pembebasan atau pengurangan tarif pajak tertentu. Hal ini dapat membantu mereka mengurangi beban pajak dan meningkatkan keuntungan bersih mereka. Pengetahuan tentang pajak memungkinkan UMKM untuk merencanakan dan mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif. Mereka dapat mengintegrasikan perencanaan pajak dalam strategi keuangan mereka untuk mengoptimalkan pengeluaran dan pendapatan. UMKM yang memahami persyaratan perpajakan akan lebih mampu untuk menyediakan dokumentasi yang diperlukan dan menjaga pembukuan yang akurat. Hal ini memudahkan proses audit pajak dan meminimalkan risiko konflik dengan otoritas pajak.

Oktavfiyanto dan Wardani (2016) menjelaskan bahwa masyarakat harus mengetahui tentang adanya pengetahuan pajak. Pengetahuan pajak sekarang sudah bias dipelajari melalui social media, media cetak atau bias juga langsung konsultasi kepada petugas pajak. Menurut Fauzan (2017) pengetahuan pajak merupakan untuk merubah cara berpikir dan tatat laku seorangh wajib pajak atau sekelompok wajib pajak dalam usahanyan melalui pembelajaran pendidikan formal. Hasil penelitian yang ada bahwa pengetahuan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. **Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Wajib Pajak UMKM**

Pelayanan fiskus yang baik dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada UMKM mengenai kewajiban perpajakan mereka. Ini mencakup penjelasan mengenai prosedur pelaporan, penghitungan pajak, dan interpretasi hukum perpajakan. Dengan demikian, UMKM menjadi lebih yakin dan memahami apa yang diharapkan dari mereka dalam hal kepatuhan pajak. Otoritas pajak dapat memberikan bimbingan dan edukasi langsung kepada UMKM tentang cara mengelola aspek perpajakan mereka dengan benar. Ini bisa meliputi penyuluhan rutin, seminar, atau panduan online yang membantu UMKM memahami aturan pajak yang berlaku dan cara mengoptimalkan manfaat dari keringanan pajak yang tersedia.

Responsifnya pelayanan fiskus terhadap pertanyaan dan kebutuhan administratif UMKM dapat mempercepat proses komunikasi dan resolusi masalah terkait pajak. Ketika UMKM mendapatkan tanggapan yang cepat dan tepat waktu dari otoritas pajak, mereka lebih cenderung untuk mengikuti prosedur dengan baik dan menghindari kesalahan yang dapat mengakibatkan denda atau sanksi. Otoritas pajak juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang keringanan pajak dan insentif lain yang mungkin tersedia bagi UMKM. Dengan memberikan penjelasan yang jelas dan akurat mengenai ini, pelayanan fiskus dapat mendorong UMKM untuk memanfaatkan kesempatan ini secara optimal, sehingga mengurangi beban pajak mereka. Secara keseluruhan, pelayanan fiskus yang efektif dan berorientasi pada pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Ketika UMKM merasa didukung dan dipandu oleh otoritas pajak, mereka lebih termotivasi untuk mematuhi aturan perpajakan yang berlaku, sehingga menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih tertib dan transparan.

Pelayanan fiskus juga dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan menggunakan perbandingan pelayanan yang sudah diterima dengan pelayanan yang mereka inginkan. Adanya pendidikan wajib pajak dan penghasilan wajib pajak yang semakin meningkat menjadikan perhatian terhadap permasalahan pelayanan pajak Kabupaten Brebes. Menurut Kartaksan dan kurmayadi (1999) wajib pajak UMKM berpengaruh terhadap pelayanan fiskus.

H3

H1

H2

Literasi Akuntansi

(X1)

Pengetahuan Pajak (X2)

Pelayanan Fiskus (X3)

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

(Y)

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

1. **Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara tentang rumusan masalah penelitian, disebut "sementara" karena solusi penelitian hanya dapat didasarkan pada teori yang tepat daripada fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2019:99). Berikut adalah hipotesis penelitian:

H1: Literasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

H2: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

H3: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Jenis Penelitian**

Jenis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif,hal ini berkaitan dengan adanya tujuan penelitian untuk dapat mengetahui seberapa berpengaruhnya pemahaman pajak dan kepatuhan terhadap perpajakan yand ada di UMKM Kabupaten Brebes. Adanya data penelitian ini bersumber dari data primer. Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Kuesioner diukur dengan menngunakan skala likert 5 point.

Variable independen merupakan variable yang terpengaruh atau yang menjadi alasan perubahan ataupun timbulnya variabel dependen (terikat). Dan variabel dependen adalah variabel yang menjadi sebab akibat di karenakan menggunakan variabel bebas. Penelitian inii menggunakan penelitian survey yang akan mendapatkan data dari lokasi yang ditentukan yang alami dengan melakukan pengumpulan data. Beberapa informasi yang didapatkan nantinya akan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner (Ulfa, Rafika.,2021).

Analisis data ini akan dilakukan secara kuantitatif dan analisis regresi. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Alat yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan aplikasi *statistical product* and *services solutions* (spss).

1. **Populasi dan Sampel Penelitian**
2. **Populasi**

Populasi merupakan bagian dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik yang ada dan sudah ditentukan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan dapat disimpulkan. Populasi pada penelitian ini adalah pelaku UMKM Kecamatan Brebes yang berada di Kabupaten Brebes dengan jumlah 1.115 pelaku UMKM.

Table 3.1 Jumlah UMKM di Kecamatan Brebes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Nama Desa | Jumlah UMKM |
| 1 . | Limbangan Wetan | 200 |
| 2 . | Limbangan Kulon | 150 |
| 3 . | Pasarbatang | 250 |
| 4 . | Kaligangsa | 300 |
| 5 . | Gandasuli | 215 |

1. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populas yang akan di ambil secara keseluruhan. Tujuan adanya sampel memudahkan peneliti agar peneliti dapat melakukan penelitian yang lebih efesien dan efektif. Dengan menggunakan sampel yang tepat, peneliti dapat mengambil kesimpulan yang sudah diterapkan pada populasi.

Penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan rumus slovin. Menurut Hidayat (2017) Rumus Slovin digunakan dapat digunakan utnk penelitian yang jumlah sampel yangf tidak terlalu besar namun dapat mewakili seluruh sampel yang ada. Untuk menghitung jumlah sampel, rumus slovin dapat digunakan dengan cara sebagai berikut:

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase Kelonggaran Ketelitisn kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Dari rumus diatas didapatkan angka sebagai berikut :

.

n=

n=196

(Dibulatkan menjadi 200 Responden)

1. **Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen dan juga dapa menjadi hasil dari variabel independen. Sedangkan variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruh atau bisa disebut juga penyebab terjadinya perubahan pada bagian variabel dependen.

1. **Definisi Konseptual (Y)**
2. **Variabel Dependen (Y)**

Pada penelitian ini yang dijadikan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Konsep wajib pajak UMKM sendiri merujuk pada materi yang membahas tentang bagaimana perilaku individu dalam menjalankan wajib pajak yang dilihat dari sudut pandang masyarakat. Kepatuhan wajib pajak juga dapat digambarkan tentang kewajiban masyarakat terhadap kepatuhan dalam membayar pajak baik yang sudah paham ataupun belum paham mengenai perpajakan. Menurut (Devano dan Rahayu 2006) wajib pajak bisa dikatakan taat dan memenuhi kewajiban serta dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan perundang-undangan.

1. **Variabel Independen (X)**
2. Literasi Akuntansi (X1)

Menurut Bornman dan Wassernmann (2018) literasi pajak didefinisikan sebagai proses pengetahuan terkait keterampilan serta kepercayaan terhadap diri untuk dapat lebuh paham mengenai factor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pajak. Resmi (2004) mengungkapkan bahwa dengan adanya literasi pajak, akan berhasil atau tidak nantinya itu semua tergabtung pada banyaknya wajib pajak sendiri.

1. Pengetahuan Pajak (X2)

Palil,Wan,Richardson (2013) mengatakan bahwa pengetahuan pajak mempunyai peranan yang penting untuk setiap masyarakat, masyarakat Indonesia harus mempunyai pendidikan pajak yang bagus sehingga setiap orang paham tentang kepatuhan wajib pajak. Dapat diartikan jika masyarakat memiliki pengetahuan pajak yang meningkat berartoi masyarakat sudah mempunyai pengetahuan yang cukup terhadap perpajakan untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Rahayu (2017) menjelaskan bahwa pengetahuan pajak merupakan kemampuan berfikir manusia untuk bisa memahami peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan serta dapat lebih mengenal pajak secara umum.

1. Pelayanan Fiskus

Menurut Nugraheni (2015;5) pelayanan fiskus pajak juga memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Adanya pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh fiskus diharapkan untuk dapat mempermudah wajib pajak untuk bisa mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan.

Table 3.2 Operasional Variabel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **Skala** |
| Literasi pajak  Resmi (2004) | -Pengetahuan Dasar Pajak  **-**pemahaman dan hakkewajiban pajak  -sikap terhadap pajak | -tingkat pengetahuan masyarakat tentang dasar-dasar perpajakan  -mengetahui tarif pajak  -mengetahui perhitungan pajak  -mengetahui jadwal pembayaran  -pemahaman tentang hak-hak dan kewajiban membayar pajak  -pemahaman tentang apa yang diperlukan untuk mematuhi hokum perpajakan  -sikap saat membayar pajak  -mengetahui manfaat pajak | Interval |
| Pengetahuan Pajak  Palil,wan,richardson (2013) | -pemahaman konsep dasar pajak  -kemampuan menghitung pajak  -kepatuhan  Pajak | -memahami konsep dasar pajak seperti jenis-jenis pajak  -memahami aturan umum yang terkait pajak  -mampu menghitung jumlah pajak yang harus dibayar  -memahami penggunaan pengurangan pajak  -mengetahui jumlah potongan pajak  -tingkat kepatuhan terhadap pajak  -membayar pajak dengan tepat waktu  -melaporkan pendapatan | Interval |
| Pelayanan fiskus  Nugraheni (2015;5) | -tingkat kepuasan pelanggan  -waktu respon  -akurasi pelayanan  -transaparansi dan keterbukaan  -efisiensi administrasi  -kesesuaian dengan standar hokum  -kemudahan akses | -mengukur seberapa puas para wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus  -mengukur seberapa cepat dan tanggap dari fiskus terhadap permintaan dari wajib pajak  -seberapa akurat dan tepat informasi atau kepetusan yang diberikan oleh fiskus  -seberapa terbuka dan transparan informasi yang diberikan oleh fiskus  -dapat memahami informasi yang diberikan oleh fiskus  -seberapa efisiensi fiskus dalam melakukan proses administrasi  -mengukur sejauh mana prosedur yang ditetapkan oleh fiskus  -seberapa mudah masyarakat UMKM mengakses informasi | Interval |
| kepatuhan wajib pajak  Ritonga (2011) | -tingkat pelaporan  -tingkat pembayaran  -penghindaran pajak  -penegakan hukum  -audit dan pemeriksaan  -kepatuhan sukarela | **-**persentase wajib pajak yang melaporkan wajib pajak tepat waktu  -persentase wajib pajak yang membayar pajak mereka sesuai dengan seharusnya  -skala penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak  -efektivitas dan kecepatan penegakan hokum terhadap pelanggaran pajak  -sanksi pajak  -frekuensi dan hasil dari audit atau pemeriksaan pajak terhadap wajib pajak  -syarat-syarat yang harus dipenuhi  -partisipasi dalam skema atau program kepatuhan sukarela | Interval |

1. **Metode Pengumpulan Data**

Kuesioner akan dibagikan kepada pelaku UMKM yang tersebar di Kabupaten Brebes. Kuesioner yang akan menggunakan skala interval 5 point. Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang yang ada didalam kelancaran serta keberhasilan suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner. Sejumlah pertanyaan yang nantinya akan diajukan kepada wajib pajak yaitu pemilik usaha mikro kecil dan menengah di kecamatan Brebes. Kuesioner akan disebar kepada wajib pajak UMKM yang akan diperoleh 200 responden. Kuesioner juga dapat dikatakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui variabel-variabel yang nantinya akan diukur serta mengetahui apa yang diinginkan responden.

Table 3.3 Skala Interval Kuesioner

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis jawaban | Skor |
|  | SS | 5 |
|  | S | 4 |
|  | KS | 3 |
|  | TS | 2 |
|  | STS | 1 |

1. **Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian**
2. **Uji Validitas**

Fungsi dari uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah suatu kuesioner. Kuesioner yang bisa dikatakan valid adalah jika pertanyaan pada kuesioner berhasil mengungkapkan sesuatu yang bermanfat yang nantinya akan dikuru oleh kuesioner tersebut.

Rumus yang akan digunakan untuk uji validita adalah menggunakan rumus *Product Momen Person* dengan menggunakan bantuan SPSS. Tingkat validitas dapat ditentukan dengan perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Dengan tabel r=0.05 dengan kriteria sebagaai berikut:

1. Jika r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan valid
2. Jika r hitung < r tabel maka dapat dikatakan tidak valid
3. **Uji Realibilitas**

Uji realibilitas hanya digunakan untuk item pertanyaan yang sudah valid. Adanya uji realibitas digunakan untuk dapat mengukur suatu kuesioner yang dapat disebut juga sebagai indikator terhadap variabel. Jika jawaban terhadap pertanyaan bersifat vreliabel maka disebut juga konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dapat ditentukan dengan perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Dengan tabel r = 0,07 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika Crombach’s Alfa > 0,70 variabel dinyatakan reliabel
2. Jika Crombach’s Alfa < 0,70 variabel dunyatakan tidak reliabel
3. **Metode Analisis Data**
4. **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptid dapat dikatakan analisis yang menggunakan data-data statistik univariate yang seperti: Nilai rata-rata sampel (*mean*), Nilai maksimum, Nilai minimum serta nilai standar deviasi yang berbentuk tabel.

1. **Asumsi Klasik**
2. Uji Normalitas

Untuk dapat mengetahui apakah variabel dependen dan independen berdistribusi normal dapat menggunakan uji normalitas. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan Kolmogrov-Smirnov. Dengan adanya regresi yang baik akan memiliki nilai residual yang sudah terdistribusi secara normal. Metode uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data yang didapatkan melalui sumber diagonal dari grafik normal dengan ketentuan :

1. Sig > 0,05 = Residual menyebar normal
2. Sig < 0,05 = Residual menyebar tidak normal
3. Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2017), Multikolinearitas yang dapat diartikan juga antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi yang sudah menyatu dengan linear yang sempurna .

Dengan adanya uji Multikolinearitas untuk mempermudah mengetahui ada tidaknya variabel independen yang mempunyai kemiripan terhadap varabel independen dalam suatu model. Kemiripan tersebut akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 10 sedangkan Tolerance lebih dari 0,1 maka dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas.

1. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2017) Heteroskedastisitas merupakan varian residual yang berbeda pada semua pengamatan didalam model regresi. Jika regrasi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Kriteria yang ada pada heteroskedastisitas dapat dilihat melalui penyebaran data. Apabila tidak adanya pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu y, maka di simpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

1. **Analisis Regresi Berganda**

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk dapat mengetahui sampai mana suatu variabel berpengaruh terhadap variabel lainnya. Dengan adanya analisis regresi akan menguji kebenaran hipotesis pada penelitian ini yang modelnya, sebagai berikut:

Y = a + +++e

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

: Koefisien Regresi

: Literasi Akuntansi

: Pengetahuan Pajak

: Pelayanan Fiskus

: Eror

1. **Uji F (Uji Kelayakan Modal)**

Manfaat uji pengaruh simultan F untuk dapat mengetahui apakah variable independent secara Bersama-sama atau simultan mempengaruhi variable dependen. Berdasarkan penelitian uji F sebagai berikut:

1. Apabila nilai Sig F < 0.05 maka bisa dinyatakan layak digunakan.
2. Apabila nilai Sig F > 0,05 maka bisa dinyatakan tidak layak digunakan.
3. **Uji t**

Uji T bermanfaat untuk menguji ketertarikan koefisien, maka dapat menggunakan uji T dan untuk menghitung t, penelitian menggunakan alat bantu spss. Penelitian ini dilakukan dengan signifikan level 0,025, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sig < 0,025 maka hipotesis diterima
2. Sig > 0,025 maka hipotesis tidak diterima
3. **Koefisien Determinasi ()**

Manfaat Koefisien Determinasi untuk mengukur sebaerapa jauh kemampuan model utuk membentuk variabel-variabel independen supaya mampu memperjelas variabel dependen.

Menurut ghozali (2016) koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel dependen. Nilai koefisien yang ada dalam determinasi yaitu nol dan satu.