

---

## PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS LAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

Oleh

Endra Rasendriya Daniswara<sup>1</sup>, Dian Anita Nuswantara<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[endra.20114@mhs.unesa.ac.id](mailto:endra.20114@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[diananita@unesa.ac.id](mailto:diananita@unesa.ac.id)

---

### Article History:

Received: 18-11-2024

Revised: 25-11-2024

Accepted: 20-12-2024

### Keywords:

Tax Compliance, MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises), Tax Knowledge, Tax Sanctions, Service Quality

**Abstract:** *The rapid development of e-commerce has provided new opportunities for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Surabaya City to expand their market reach and enhance competitiveness. However, this growth also presents challenges in terms of tax compliance, as many MSMEs lack a thorough understanding of their tax obligations, which can lead to non-compliance and potential sanctions. This study aims to explore the influence of tax knowledge, service quality, and tax sanctions on the tax compliance of e-commerce MSMEs. The research employs a quantitative approach with a convenience sampling technique, involving 346 respondents who are e-commerce taxpayers with a registered taxpayer identification number. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (PLS) to test the proposed hypotheses. The results indicate that tax knowledge, service quality, and tax sanctions significantly influence tax compliance among MSMEs. Tax knowledge enhances compliance by reducing the likelihood of administrative errors, while high-quality tax services, including responsive and accessible support, further encourage compliance by facilitating the tax process. Additionally, consistent and transparent enforcement of tax sanctions deters non-compliance and upholds the integrity of the tax system. The findings suggest that to improve tax compliance, authorities should prioritize tax education, enhance service quality through digitalization, and implement firm but fair sanctions*

---

## PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan transaksi online dan perluasan produk digital (seperti streaming video, penyimpanan berbasis cloud, dan smartphone) telah memberikan tekanan baru pada sistem pajak berbasis tujuan. Dalam sistem pajak berbasis lokasi, penentuan lokasi konsumsi dan penjualan produk digital seringkali sulit ditentukan, dan kapasitas penegakan hukum yang lemah memungkinkan banyak transaksi jarak jauh lolos dari pajak, baik di tempat asal maupun tujuan (Agrawal & Fox, 2017) (Agrawal dan Fox 2017). Tantangan serupa juga muncul di negara lain dengan sistem pajak komoditas terdesentralisasi (Agrawal

dan Fox 2017). Misalnya, Kanada menerapkan Pajak Barang dan Jasa (GST) dengan tarif federal dan provinsi, Uni Eropa memiliki tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang bervariasi, sementara India dan Brasil memberlakukan tarif pajak di tingkat negara bagian (Agrawal dan Fox 2017). Bahkan negara-negara dengan sistem pajak terpusat, seperti Selandia Baru, tidak kebal terhadap tantangan ini, dengan negara tersebut mengakui kehilangan pendapatan yang signifikan dari transaksi digital dan online, memerlukan langkah-langkah penegakan pajak yang lebih efektif. (Agrawal & Fox, 2017)

Kondisi serupa juga dapat diamati di Indonesia, di mana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar pada dunia usaha, terutama ketika semakin banyak UMKM yang terlibat dalam menjalankan e-commerce. Tantangan pajak bagi UMKM sudah cukup besar, kini ditambah dengan tantangan e-commerce. Pertumbuhan e-commerce telah membuka peluang baru bagi UMKM untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan daya saing mereka. Namun, di balik peluang tersebut, muncul tantangan baru, terutama dalam hal perpajakan. Banyak UMKM yang masih belum sepenuhnya memahami kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi, yang dapat mengakibatkan ketidakpatuhan dan potensi sanksi dari otoritas pajak. Selain itu, penerapan pajak atas transaksi e-commerce juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan pemerintah (APJII 2024).

Menyikapi tantangan tersebut, otoritas pajak di Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang bertujuan mengakomodasi perkembangan e-commerce. Beberapa di antaranya antara lain Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor 62/PJ/2013, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor 06/PJ/2015, dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.010/2018 yang diganti dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 31/PMK.010/2019. Kebijakan ini bertujuan memberikan panduan tentang penerapan pajak untuk e-commerce dengan perlakuan yang sama dengan perdagangan konvensional. Namun, berbagai masalah perpajakan di sektor e-commerce masih belum terselesaikan. Beberapa di antaranya berkaitan dengan perlakuan yang adil antara pelaku usaha e-commerce lokal dan asing, serta kesulitan dalam administrasi pemotongan dan pemungutan pajak. Baru-baru ini, pemerintah juga telah membahas gagasan pengenaan pajak 10 persen pada bisnis online, namun kepastian mengenai peraturan ini masih belum jelas.

Berdasarkan dari berbagai isu di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis persepsi wajib pajak UMKM yang beroperasi di pasar e-commerce terkait pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak mereka. Dengan mengetahui persepsi dan pengetahuan wajib pajak UMKM yang menjalankan e-commerce, pemerintah dapat mengembangkan program yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM.

## LANDASAN TEORI

### 1. Theory of Planned Behaviour

Upaya untuk memahami perilaku individu adalah topik sentral di bidang psikologi. Salah satu teori yang banyak digunakan adalah Teori Tindakan Beralasan, disingkat TRA (Ajzen dan Fishbein 1975), teori ini dikembangkan lebih lanjut oleh (Ajzen 1985) menjadi Teori Perilaku Terencana. Dalam perpajakan, Teori Perilaku Terencana

---

digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan manusia. Teori Perilaku Terencana adalah teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya berperilaku dengan cara yang masuk akal. Manusia biasanya berperilaku dengan cara yang masuk akal, memikirkan dampak dari tindakan mereka sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut (Ajzen 1985). Dalam bidang perpajakan, disebutkan bahwa keputusan wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilakukan jika terdapat kehendak dan niat yang mendasarinya. Teori Perilaku Terencana (TPB) dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu memutuskan untuk mematuhi aturan pajak yang ada. Menurut TPB, keputusan seseorang untuk mematuhi aturan perpajakan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu: (Ajzen, 1991)

a. Attitude

Attitude adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan terhadap suatu objek atau benda yang relatif konsisten (Asgarnezhad Nouri Bagher, Faridah Salati 2018). Attitude adalah pernyataan sikap terhadap perilaku yang ditentukan oleh keyakinan tentang konsekuensi dari suatu perilaku atau, singkatnya, keyakinan perilaku (Ajzen 2005). Demikian pula sikap seseorang terhadap tindakan mematuhi aturan pajak. Seseorang yang memiliki sikap positif terhadap mematuhi aturan pajak akan lebih cenderung untuk mematuhi aturan, sedangkan seseorang yang memiliki sikap negatif terhadap mematuhi aturan pajak akan lebih cenderung menolak untuk mematuhi aturan. Dalam TPB, pengetahuan seseorang tentang suatu objek mempengaruhi pendapat dan penilaian individu terhadap objek tersebut. Pengetahuan diperoleh dari proses wawasan. Proses ini dipengaruhi oleh intensitas dan persepsi objek (Notoatmodjo 2010). Salah satu komponen sikap adalah sikap terhadap objek tertentu. Kualitas pelayanan penting karena pelayanan yang baik dapat memengaruhi pandangan seseorang terhadap sesuatu. Sikap karyawan terhadap pekerjaan dan pelanggan mereka dapat memengaruhi cara mereka memberikan layanan kepada pelanggan. Pemahaman seseorang tentang sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak mereka dan mendorong individu untuk membayar pajak mereka (Bawazier, 2011). Sikap individu terhadap pajak dan sanksi pajak saling terkait, dan keduanya dapat memengaruhi perilaku dan kepatuhan pajak.

b. *Subjectif Norm*

Norma-norma subjektif adalah pandangan individu terhadap keyakinan orang referensi mereka yang dapat mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan yang masih dalam pertimbangan (Suryani 2017). Memiliki pengetahuan tentang perpajakan membuat individu lebih cenderung mengikuti norma jika mereka memiliki pemahaman yang kuat tentang pengetahuan pajak. Ketika individu memiliki pandangan positif tentang layanan berdasarkan norma subjektif mereka, individu cenderung tertarik untuk mencari lebih banyak informasi tentang pengalaman orang lain dengan layanan tersebut. Jika mereka menerima umpan balik yang baik dari orang lain, ini dapat memperkuat keyakinan mereka pada norma subjektif dan meningkatkan kemungkinan mereka

menggunakan layanan tersebut. Perspektif norma subjektif melihat sanksi pajak memengaruhi norma subjektif individu terkait perilaku kepatuhan pajak. Jika sanksi dijatuhkan secara konsisten dan efektif, individu mungkin lebih cenderung percaya bahwa orang lain di sekitar mereka juga memandang penting untuk mematuhi kewajiban pajak.

c. *Perceived Behavioral Control*

*Perceived Behavioral Control* didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dalam melakukan suatu perilaku (Ajzen 2002). *Perceived Behavioral Control* adalah persepsi individu tentang kemudahan atau kesulitan dalam menampilkan perilaku yang merupakan bagian dari pengalaman masa lalu danantisipasi kemungkinan hambatan. Ada hubungan antara Kontrol Perilaku yang Dirasakan atau kontrol perilaku dengan pengetahuan. Jika seseorang memiliki pengetahuan tentang pajak, maka individu tersebut mengambil tindakan untuk membayar pajak dengan mudah atau sulit di bawah kendali individu tersebut. Adapun aspek *Perceived Behavioral Control* atau pengendalian perilaku dengan kualitas layanan, yaitu ketika kualitas layanan tinggi, hal ini dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Misalnya, jika suatu layanan sangat mudah diakses, ramah pengguna, dan responsif, pelanggan mungkin merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan tersebut karena mereka merasa memiliki kontrol yang cukup atas pengalaman mereka. Aspek *Perceived Behavioral Control* atau pengendalian perilaku dengan sanksi pajak, yaitu jika individu memiliki kendali atas sanksi pajak, individu cenderung mematuhi peraturan perpajakannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis yang diusulkan. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang menjalankan e-commerce dan berlokasi di wilayah Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan convenience sampling, yaitu wajib pajak yang mengikuti kegiatan workshop pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh kampus. Kriteria pengambilan sampel adalah UMKM yang berdagang melalui e-commerce dan sudah memiliki nomor pokok wajib pajak.

**Tabel 1 Data Kuesioner yang Dikembalikan**

Deskripsi	seluruh	Persentase
Jumlah kuesioner yang didistribusikan	400	100%
Total kuesioner yang dikembalikan	350	88%
Jumlah kuesioner dapat diproses	346	87%

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SEM-PLS dan diolah melalui Smart-PLS yang merupakan program pengolahan data statistik. Analisis yang digunakan kali ini menggunakan teknik analisis Outer model, Inner Model, dan Hypothesis Testing. Model pengukuran (outer model) digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model, model dalam adalah analisis terkait korelasi antar variabel laten dengan menyajikan gambaran korelasi antar variabel laten yang mengacu pada teori substantif penelitian. Model struktural

dapat dinilai menggunakan nilai R-square untuk konstruksi dependen, dan uji hipotesis adalah uji yang akan digunakan untuk menilai signifikansi pengaruh antar variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Outer Model

#### a. Convergent Validity

Pengujian Convergent Validity dilakukan dengan melihat kriteria nilai beban luar. Tabel berikut menyajikan hasil pemrosesan validitas konvergen dengan aplikasi SEM-PLS.

**Tabel 2 Pengujian Convergent Validity**

	<b>Kepatuhan wajib pajak</b>	<b>Pengetahuan</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Sanksi</b>
<b>X1-1</b>		0,664		
<b>X1-2</b>		0,783		
<b>X1-3</b>		0,648		
<b>X1-4</b>		0,768		
<b>X2-1</b>			0,695	
<b>X2-2</b>			0,613	
<b>X2-3</b>			0,693	
<b>X2-4</b>			0,568	
<b>X2-5</b>			0,638	
<b>X3-1</b>				0,516
<b>X3-2</b>				0,653
<b>X3-3</b>				0,661
<b>X3-4</b>				0,600
<b>X3-5</b>				0,698
<b>Y-1</b>	0,629			
<b>Y-2</b>	0,574			
<b>Y-3</b>	0,786			
<b>Y-4</b>	0,786			
<b>Y-5</b>	0,716			

Sumber: Data diproses, 2024

Kriteria nilai untuk Beban Luar yang signifikan dan memenuhi persyaratan adalah  $>0,5$  (Joseph F Hair 2017). Berdasarkan tabel hasil di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki nilai pembebanan luar lebih dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian dapat dijelaskan oleh indikatornya dan telah memenuhi persyaratan convergent validity dan valid.

#### b. Discriminant Validity

Pengujian Discriminant Validity dilakukan dengan melihat kriteria Kriteria Fornell-Larcker dan tabel Cross Loading yang harus memiliki nilai konstruksi laten yang lebih tinggi dari nilai konstruksi laten variabel lain (Hair et al., 2011, 2014; Latan & Ramli, 2018; Sarstedt et al., 2014). Tabel 3 menyajikan hasil pengujian Discriminant Validity.

**Tabel 3 Pengujian Descriminant Validity**

	Kepatuhan wajib pajak	Pengetahuan	Kualitas layanan	Sanksi
Kepatuhan wajib pajak	0,704			
Pengetahuan	0,670	0,719		
Kualitas layanan	0,663	0,710	0,643	
Sanksi	0,637	0,647	0,612	0,629

Sumber: Data diproses, 2024

Berdasarkan data hasil pada tabel di atas, setiap nilai konstruksi laten untuk setiap variabel memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai konstruksi laten lainnya. Ini menunjukkan bahwa Kriteria Fornell-Larcker telah terpenuhi.

c. Composite Reliability

Reliabilitas suatu konstruksi dapat diukur dengan menggunakan 2 metode, yaitu Cronbach's alpha dan composite reliability. Kriteria untuk nilai Composite Reliability yang memenuhi persyaratan lebih dari 0,5 dan diperkuat oleh nilai cronbach's alpha sebesar >0,5 (Hair et al., 2011, 2014; Sarstedt et al., 2014). Tabel berikut menyajikan hasil pengujian composite reliability.

**Tabel 4 Pengujian Composite Reliability**

	Alpha Cronbach	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1_knowledge	0,686	0,698	0,809	0,516
Kualitas X2_service	0,644	0,650	0,778	0,413
X3_sanction	0,618	0,630	0,764	0,395
Y_compliance	0,739	0,734	0,829	0,495

Sumber: Data diproses, 2024

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai composite reliability >0,5 dan nilai cronbach's alpha >0,5. Dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi syarat dan reliabel.

2. Model Dalam

a. R-square

Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat akurasi prediksi yang lebih tinggi (Al-Emran, 2019). Semakin tinggi nilai  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diusulkan. Kriteria nilai  $R^2$  adalah sebagai berikut (Joe F. Hair et al. 2014).

- 0,75 berarti substansial (kuat)
- 0,50 berarti sedang
- 0,25 berarti lemah

**Tabel 5 R-Square**

	R Square	R Square Adjusted	Keterangan
Y_kepatuhan	0,560	0,556	Moderat

Sumber: Data diproses, 2024

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas layanan sebesar 56%. 44% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### 3. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan memperhatikan nilai original sample estimates (O) untuk mengetahui arah hubungan antar variabel, sedangkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hubungan antar variabel dapat dilihat melalui nilai T-statistics, dan P Values. Apabila nilai original sample mendekati +1, hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel memiliki arah positif. Apabila nilai original sample mendekati -1, hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel memiliki arah negatif (Al-Emran et al., 2019; Hair et al., 2014; Sarstedt et al., 2014). Nilai p-values < 0,05 atau nilai t-statistics lebih dari 1,96 mengindikasikan bahwa suatu hubungan antar variabel adalah signifikan (Al-Emran 2019). Tabel hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut.

**. Tabel 6 Nilai Hubungan antar Variabel (Direct Effect)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ([O/STDEV])	P Values
X1_pengetahuan -> Y_kepatuhan	0,286	0,287	0,096	2,989	0,003
X2_kualitas pelayanan -> Y_kepatuhan	0,293	0,290	0,087	3,354	0,001
X3_sanksi -> Y_kepatuhan	0,273	0,274	0,057	4,764	0,000

Sumber: Data diproses, 2024

Berdasarkan tabel 6, analisis hubungan langsung antar variabel (direct effect) dijelaskan sebagai berikut.

- Nilai pengaruh variabel pengetahuan pada variabel Kepatuhan Pajak adalah 0,286, nilai P-Values adalah  $0,003 < 0,05$  dan nilai T-Statistics adalah  $2,989 > 1,96$ . Hal ini menandakan bahwa variabel pengetahuan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki arah hubungan yang positif dan signifikan.
- Nilai pengaruh variabel kualitas layanan pada variabel Kepatuhan Pajak adalah 0,293, nilai P-Values adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai T-Statistics adalah  $3,354 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki arah hubungan yang positif dan signifikan.
- Nilai pengaruh variabel sanksi pada variabel Kepatuhan Pajak adalah 0,273, nilai P-Values adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-Statistics adalah  $4,764 > 1,96$ . Hal ini menandakan bahwa variabel pengetahuan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki arah hubungan yang positif dan signifikan.

## Pembahasan

### 1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

Pengetahuan pajak tidak hanya mencakup pemahaman tentang cara menghitung dan membayar pajak, tetapi juga mencakup pengetahuan tentang hak wajib pajak, prosedur pelaporan, dan konsekuensi dari ketidakpatuhan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik tentang aspek-aspek tersebut cenderung lebih mampu memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan akurat. Hal ini dikarenakan pemahaman yang baik dapat meminimalisir risiko kesalahan administrasi, yang dapat mengakibatkan sanksi atau denda. Di UMKM di Kota Surabaya, literasi pajak yang baik dapat membantu pelaku usaha

---

kecil dan menengah dalam menghadapi tantangan pajak yang lebih kompleks. UMKM yang tidak memiliki sumber daya untuk mengelola administrasi perpajakan dengan baik sering terjebak dalam ketidakpatuhan, baik karena ketidaktahuan atau kebingungan tentang peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, program edukasi dan penyuluhan perpajakan yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan wajib pajak UMKM.

Upaya pemerintah atau otoritas pajak untuk menyebarluaskan informasi tentang kewajiban perpajakan, baik melalui kampanye publik, pelatihan, atau penyuluhan, terbukti efektif dalam mendorong kepatuhan. Selain itu, perkembangan teknologi dan digitalisasi perpajakan dapat dimanfaatkan untuk menyediakan sumber daya dan informasi perpajakan yang lebih mudah diakses oleh wajib pajak, sehingga pengetahuan mereka tentang pajak dapat terus meningkat.

## **2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak**

Kualitas pelayanan perpajakan meliputi berbagai aspek, seperti profesionalisme petugas pajak, kemudahan akses informasi, daya tanggap, transparansi dalam proses administrasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Ketika otoritas pajak memberikan layanan yang cepat, akurat, ramah, dan transparan, wajib pajak akan lebih termotivasi untuk mematuhi peraturan yang berlaku karena merasa didukung dan difasilitasi.

Dalam penelitian ini, temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Hal ini sangat relevan dalam konteks UMKM di Kota Surabaya, di mana pelaku usaha sering membutuhkan bantuan dalam menangani masalah administrasi perpajakan yang kompleks. Pelayanan yang baik dari petugas pajak dapat membantu UMKM memahami prosedur dan kewajibannya dengan lebih baik, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaporan atau pembayaran pajak.

Peningkatan kualitas layanan perpajakan dapat diwujudkan melalui digitalisasi sistem perpajakan, seperti aplikasi e-filing atau e-billing yang memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara online, tanpa harus datang ke kantor pajak. Digitalisasi ini tidak hanya mengurangi beban administrasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi risiko human error. Dengan demikian, layanan yang baik dan mudah diakses akan meningkatkan pengalaman wajib pajak, dan pada akhirnya mendorong tingkat kepatuhan.

## **3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Sanksi pajak berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum yang bertujuan untuk menciptakan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar aturan. Ketika sanksi diberlakukan secara konsisten dan transparan, wajib pajak akan lebih sadar akan konsekuensi negatif yang mungkin timbul dari ketidakpatuhan, seperti denda, bunga, atau bahkan sanksi pidana. Ketegasan penerapan sanksi juga mencerminkan kredibilitas otoritas pajak dalam menegakkan aturan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak itu sendiri.

Ancaman sanksi dapat menjadi faktor penting yang mendorong mereka untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pelaku UMKM seringkali memiliki sumber daya yang terbatas, sehingga ketakutan terkena sanksi dapat menjadi

pendorong utama mereka untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Namun, penting untuk dicatat bahwa pemberlakuan sanksi harus diimbangi dengan program pendidikan dan bantuan teknis agar wajib pajak tidak merasa terjebak dalam ketidakpastian.

Sanksi yang jelas dan tegas juga berperan dalam menciptakan keadilan bagi wajib pajak yang patuh. Ketika wajib pajak yang tidak patuh dikenai sanksi secara konsisten, ini mencegah ketidakadilan di mana mereka yang patuh merasa dirugikan. Oleh karena itu, penegakan sanksi yang efektif berfungsi untuk menjaga keutuhan sistem perpajakan secara keseluruhan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, dan sanksi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan, di mana wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang aturan dan kewajiban perpajakan cenderung lebih patuh. Pengetahuan ini membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban mereka, dan mengurangi risiko kesalahan dalam pelaporan pajak. Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap UMKM e-commerce di Kota Surabaya. Semakin baik layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan. Selain itu, sanksi pajak yang tegas dan jelas memiliki dampak psikologis yang kuat, yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Ancaman sanksi yang jelas membuat wajib pajak lebih sadar akan risiko pelanggaran, sehingga menimbulkan ketakutan akan konsekuensi negatif. Hal ini meningkatkan motivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Dengan demikian, pengetahuan pajak, kualitas layanan, dan sanksi pajak merupakan faktor penting yang secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap UMKM e-commerce di Kota Surabaya.

Penelitian ini hanya menguji model pada wajib pajak e-commerce UMKM sehingga tidak jelas apakah model tersebut juga berlaku untuk UMKM konvensional. Oleh karena itu, penelitian ke depan dapat menguji kedua kelompok UMKM tersebut. Penelitian ini juga hanya menguji tiga variabel independen, sehingga penelitian lebih lanjut dapat menambah variabel independen selain pengetahuan perpajakan, kualitas layanan perpajakan dan sanksi perpajakan. Keterbatasan penggunaan instrumen survei juga dapat dimitigasi dengan penelitian mendalam melalui wawancara dengan beberapa responden. Hal ini dapat mengatasi keterbatasan metode survei dengan membagikan kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agrawal, David R., and William F. Fox. 2017. "Taxes in an E-Commerce Generation." *International Tax and Public Finance* 24(5): 903–26.
- [2] Ajzen, Icek. 1985. *From Intentions to Action: A Theory of Planned Behavior*. New York.
- [3] ———. 2002. "Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior." *Journal of Applied Social Psychology* 32(4).
- [4] ———. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior : Second Edition*. second edi. Mc Graw Hill.

- 
- [5] Ajzen, Icek, and Fishbein. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- [6] Al-Emran, Mostafa. 2019. "Factors Affecting the Social Networks Acceptance: An Empirical Study Using PLS-SEM Approach." *ACM International Conference Proceeding Series Part F1479*: 414–18.
- [7] APJII. 2024. "Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang." *APJII*. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.
- [8] Asgarnezhad Nouri Bagher, Faridah Salati, Muhammad Ghaffari. 2018. "Factors Affecting Intention To Purchase Organic Food Products Among Iranian Consumers." *Academy of Marketing Studies Journal* 22(3): 1528–2678.
- [9] Hair, Joe F., Marko Sarstedt, Lucas Hopkins, and Volker G. Kuppelwieser. 2014. "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research." *European Business Review* 26(2): 106–21.
- [10] Hair, Joseph F. 2017. *Handbook of Market Research Handbook of Market Research*.
- [11] Latan, Hengky, and Nur Ainna Ramli. 2018. "The Results of Partial Least Squares-Structural Equation Modelling Analyses (PLS-SEM) Recursive Model, Interaction Model, Intervening Model, Second-Order Model, Heterogeneity Model and Multi-Group Model Partial Least Square-Structural Equation Modelling (." *SSRN Electronic Journal*. <http://ssrn.com/abstract=2364191>Electroniccopyavailableat:<https://ssrn.com/abstract=2364191>
- [12] Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [13] Suryani, Lilis. 2017. "Perilaku Persepsian Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Niat Mematuhi Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi." *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)* 986(5): 1–20.