

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Motivasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Amelia Novia Fitri^{1*}, Debbie Yoshida²

^{1,2} Universitas Mercu Buana, Indonesia

*E-mail: melnoviaa@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 20-08-2026

Revision: 30-09-2026

Published: 05-10-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i2.739

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan motivasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4, meliputi pengujian *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t-statistics* sebesar 5,651 dan *p-values* 0,000. Sanksi pajak juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t-statistics* sebesar 7,417 dan *p-values* 0,000. Selanjutnya, motivasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t-statistics* sebesar 3,568 dan *p-values* 0,000. Nilai *R-square* sebesar 0,540 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 54% variasi kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, penerapan sanksi yang efektif, dan penguatan motivasi perpajakan dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Motivasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM

ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of tax service quality, tax sanctions, and tax motivation on the tax compliance of individual Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) taxpayers registered at the Tax Office (KPP) Pratama Tangerang Barat. This study employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to MSME taxpayers. The sampling technique used was convenience sampling, involving 100 respondents. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4, including outer model, inner model, and hypothesis testing. The results showed that tax service quality had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a *t-statistic* value of 5.651 and *p-value* of 0.000. Tax sanctions also had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a *t-statistic* value of 7.417 and *p-value* of 0.000.*

Acknowledgment

Furthermore, tax motivation had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a t-statistic value of 3.568 and p-value of 0.000. The R-square value of 0.540 indicates that tax service quality, tax sanctions, and tax motivation collectively explain 54% of the variation in taxpayer compliance. Therefore, improving service quality, implementing effective tax sanctions, and strengthening taxpayer motivation can contribute to increasing MSME taxpayer compliance.

Keywords: tax service quality, tax sanctions, tax motivation, taxpayer compliance, MSMEs,

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan infrastruktur, dan peningkatan fasilitas publik. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi hal penting dalam mendukung pembangunan nasional. Salah satu kelompok yang memiliki peranan besar dalam perekonomian Indonesia adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pertumbuhan UMKM yang terus meningkat menunjukkan besarnya potensi penerimaan pajak dari sektor tersebut. Namun, peningkatan jumlah UMKM belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan data KPP Pratama Tangerang Barat, jumlah wajib pajak UMKM orang pribadi mengalami peningkatan dari sekitar 31.275 wajib pajak pada tahun 2019 menjadi sekitar 55.250 wajib pajak pada tahun 2024. Sementara itu, jumlah laporan SPT Tahunan meningkat dari 12.940 laporan pada tahun 2019 menjadi 16.381 laporan pada tahun 2021, tetapi kemudian menurun menjadi 15.479 laporan pada tahun 2022, 15.007 laporan pada tahun 2023, dan 13.354 laporan pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah wajib pajak terdaftar dan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah KPP Pratama Tangerang Barat masih menjadi persoalan yang perlu dikaji.

Kepatuhan perpajakan merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, baik secara formal maupun material (Nurmantu, 2005:148). Kepatuhan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan motivasi pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik melalui pelayanan yang cepat, informatif, responsif, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak serta mendorong kepatuhan. Pratiwi, D., & Astuti, (2021), Lestari, D., & Handayani, (2022), serta Safitri, D., & Firmansyah, (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Namun, Ramadhani, (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan Munandar, (2022) menunjukkan adanya hubungan negatif.

Selain pelayanan, sanksi perpajakan merupakan instrumen untuk mencegah wajib pajak melanggar ketentuan perpajakan. Sanksi dapat berupa sanksi administrasi maupun pidana dan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan efek jera serta meningkatkan kepatuhan (Kusumowardhani, 2020). Penelitian Nabilla et al., (2024), Ramdania & Yoshida, (2025), serta Ramadhanty & Zulaikha, (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Sebaliknya, Khodijah et al., (2021) dan Meilinda et al., (2024) menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sanksi masih perlu dikaji lebih lanjut.

Faktor lainnya adalah motivasi pajak, yaitu dorongan yang berasal dari dalam maupun luar diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Motivasi dapat berupa kesadaran, tanggung jawab moral, maupun dorongan eksternal seperti adanya sanksi. Suryani, L., & Nugroho, (2022:170-184) menjelaskan bahwa peningkatan pemahaman mengenai manfaat pajak dapat menumbuhkan motivasi dan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian Arif et al., (2023), Rahmatul & Alfina, (2022), Bangki & Dewi, (2023), dan Nasharani et al., (2023) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Febriyanti et al., (2022) menemukan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Secara teoritis, hubungan antara kualitas pelayanan, sanksi, motivasi, dan kepatuhan dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan *perceived behavioral control*. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang baik dapat membentuk sikap positif terhadap kewajiban pajak, sanksi dapat menjadi pengendali perilaku, sedangkan motivasi dapat memperkuat niat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Ketiga faktor tersebut pada akhirnya dapat mendorong terbentuknya perilaku kepatuhan perpajakan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan motivasi pajak telah banyak diteliti, tetapi masih ditemukan perbedaan hasil penelitian. Selain itu, penelitian yang menguji ketiga variabel tersebut secara bersama-sama pada wajib pajak UMKM orang pribadi, khususnya di wilayah KPP Pratama Tangerang Barat, masih terbatas. Kondisi tersebut menjadi celah penelitian (*research gap*) yang penting untuk dikaji, terutama dengan adanya ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah wajib pajak UMKM dan pelaporan SPT Tahunan di wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan motivasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang

pribadi di KPP Pratama Tangerang Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian kepatuhan perpajakan serta kontribusi praktis bagi KPP Pratama Tangerang Barat dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan motivasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara objektif dengan data berbentuk angka atau statistik (Donatus, 2016), sedangkan penelitian kausal bertujuan menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel (Djaali, 2021:05).

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan pajak (X1), sanksi pajak (X2), dan motivasi pajak (X3), sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Kepatuhan wajib pajak diukur melalui kepatuhan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakan serta penyampaian SPT Tahunan (Wijaya, Suprana, 2021:44). Kualitas pelayanan pajak diukur melalui *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Wella, 2021). Sanksi pajak diukur berdasarkan ketegasan penerapan sanksi, kesesuaian dengan peraturan, sosialisasi sanksi, dan efek jera (Ramdania & Yoshida, 2025). Sementara itu, motivasi pajak diukur melalui keinginan memahami perpajakan, kepuasan memenuhi kewajiban pajak, kemudahan sistem perpajakan, dan rasa tanggung jawab sebagai warga negara (Pratiwi et al., 2023).

Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Barat sebanyak 55.256 wajib pajak. Sampel ditentukan menggunakan teknik *convenience sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 99,82 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM di wilayah KPP Pratama Tangerang Barat (Undari Sulung, 2024). Instrumen penelitian menggunakan skala ordinal dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik dan tanggapan responden (Sugiyono, 2019:206). Selanjutnya dilakukan pengujian *outer model* yang meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *Cronbach's alpha*. Nilai *loading factor* yang digunakan sebagai dasar validitas adalah $>0,70$ dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) $>0,50$, sedangkan reliabilitas konstruk dinyatakan terpenuhi apabila *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* $>0,70$ (Ghozali, 2021:68-71).

Pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* (R^2) dan *effect size* (f^2) untuk mengetahui kemampuan dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021:73-74). Pengujian hipotesis dilakukan melalui metode *bootstrapping* dengan melihat nilai *t-statistics* dan *p-value*. Hipotesis dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai *t-statistics* $>1,96$ dan *p-value* $<0,05$ pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Deskriptif Variabel

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori tinggi. Kepatuhan Wajib Pajak memperoleh skor sebesar 2.399 dari skor maksimum 3.000 atau 79,67%. Kualitas Pelayanan Pajak memperoleh skor 1.653 dari 2.000 atau 82,65%, sedangkan Sanksi Pajak memperoleh skor 1.639 dari 2.000 atau 81,95%. Variabel Motivasi Pajak memperoleh skor sebesar 2.348 dari 3.000 atau 78,27%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap pelayanan perpajakan, penerapan sanksi, dan motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	Jumlah Indikator	Total Skor	Skor Maksimum	Persentase	Kategori
Kualitas Pelayanan Pajak	4	1.653	2.000	82,65%	Tinggi
Sanksi Pajak	4	1.639	2.000	81,95%	Tinggi
Motivasi Pajak	6	2.348	3.000	78,27%	Tinggi
Kepatuhan Wajib Pajak	6	2.399	3.000	79,67%	Tinggi

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan menggunakan evaluasi *outer model* pada aplikasi SmartPLS 4. Pengujian meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan Cronbach's alpha. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,844	Valid
	KWP2	0,746	Valid
	KWP3	0,770	Valid
	KWP4	0,804	Valid
	KWP5	0,847	Valid
	KWP6	0,897	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0,884	Valid
	KPP2	0,882	Valid
	KPP3	0,862	Valid

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Sanksi Pajak	KPP4	0,886	Valid
	SP1	0,859	Valid
	SP2	0,894	Valid
	SP3	0,825	Valid
	SP4	0,831	Valid
Motivasi Pajak	MP1	0,861	Valid
	MP2	0,816	Valid
	MP3	0,886	Valid
	MP4	0,864	Valid
	MP5	0,885	Valid
	MP6	0,820	Valid

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Selain nilai *outer loading*, validitas konvergen juga dinilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Seluruh konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,50 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen (Ghozali, 2021).

Tabel 3. Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,672	Valid
Sanksi Pajak	0,727	Valid
Motivasi Pajak	0,732	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	0,672	Valid

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Selanjutnya, hasil *discriminant validity* menunjukkan bahwa nilai *cross loading* setiap indikator terhadap konstraknya lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain. Dengan demikian, setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukurnya.

Tabel 4. Hasil Uji *Discriminant Validity*

Indikator	Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Pajak	Motivasi Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
KPP1	0,844	0,004	0,134	0,368
KPP2	0,882	-0,041	0,238	0,345
KPP3	0,862	0,014	0,227	0,442
KPP4	0,886	-0,036	0,129	0,357
SP1	0,054	0,859	0,218	0,439
SP2	0,002	0,894	0,128	0,470
SP3	-0,089	0,825	0,079	0,409
SP4	-0,022	0,831	0,118	0,462
MP1	0,226	0,099	0,861	0,325
MP2	0,117	0,085	0,816	0,334
MP3	0,201	0,120	0,886	0,385
MP4	0,184	0,184	0,864	0,418
MP5	0,176	0,188	0,885	0,352
MP6	0,180	0,135	0,820	0,366
KWP1	0,340	0,485	0,301	0,844

Indikator	Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Pajak	Motivasi Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
KWP2	0,378	0,254	0,378	0,746
KWP3	0,259	0,466	0,334	0,770
KWP4	0,380	0,445	0,340	0,804
KWP5	0,382	0,435	0,404	0,847
KWP6	0,420	0,463	0,352	0,897

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *composite reliability* dan Cronbach's alpha di atas 0,70. Oleh karena itu, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,899	0,892	Reliabel
Sanksi Pajak	0,877	0,874	Reliabel
Motivasi Pajak	0,931	0,927	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,906	0,901	Reliabel

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Evaluasi *Inner Model*

Evaluasi *inner model* dilakukan melalui nilai R-square dan *effect size* (f^2). Nilai R-square Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,540 dengan nilai R-square adjusted sebesar 0,526. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Motivasi Pajak mampu menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 54%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Tabel 6. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0,540	0,526

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Berdasarkan nilai *effect size*, Sanksi Pajak memiliki pengaruh terbesar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai f^2 sebesar 0,499. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh menengah sebesar 0,316, sedangkan Motivasi Pajak memiliki pengaruh kecil sebesar 0,144 (Ghozali, 2021).

Tabel 7. Hasil Effect Size (f^2)

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak
Kualitas Pelayanan Pajak	0,316
Sanksi Pajak	0,499
Motivasi Pajak	0,144

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping*. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05.

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keputusan
KPP → KWP	0,390	0,394	0,069	5,651	0,000	Diterima
SP → KWP	0,486	0,485	0,075	7,417	0,000	Diterima
MP → KWP	0,267	0,270	0,066	3,568	0,000	Diterima

Sumber: Data yang diolah menggunakan SmartPLS, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,390, nilai *t-statistics* 5,651, dan *p-values* 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima wajib pajak, semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi Pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,486, *t-statistics* sebesar 7,417, dan *p-values* sebesar 0,000. Selain memiliki pengaruh yang signifikan, variabel ini juga menunjukkan pengaruh terbesar dibandingkan variabel lainnya berdasarkan nilai *effect size*. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang tegas dan sesuai dengan ketentuan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Motivasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,267, *t-statistics* sebesar 3,568, dan *p-values* sebesar 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa dorongan internal maupun eksternal, seperti rasa tanggung jawab sebagai warga negara, kemudahan sistem perpajakan, dan kesadaran terhadap pentingnya pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai *t-statistics* 5,651 dan *p-values* 0,000. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), kualitas pelayanan berkaitan dengan keyakinan normatif dan keyakinan perilaku. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, informatif, serta mampu memberikan solusi dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak sehingga membentuk

sikap positif terhadap kepatuhan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rosa Nur Fadilah dan Tri Wahyuni Ni Nyoman (2026) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai *t-statistics* 7,417 dan *p-values* 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tegas dan jelas penerapan sanksi perpajakan, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), sanksi pajak berkaitan dengan *perceived behavioral control*, yaitu keyakinan individu mengenai konsekuensi dari suatu tindakan. Adanya sanksi dapat mendorong wajib pajak menghindari pelanggaran dan menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan. Temuan ini sejalan dengan Utami (2025) yang menunjukkan bahwa ketegasan penerapan sanksi, sosialisasi sanksi, dan kekhawatiran terhadap denda dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Pengaruh Motivasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai *t-statistics* 3,568 dan *p-values* 0,000. Hal ini berarti semakin tinggi motivasi wajib pajak, semakin tinggi pula kecenderungan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), motivasi berkaitan dengan sikap terhadap perilaku dan *perceived behavioral control*. Dorongan untuk memahami peraturan, rasa tanggung jawab sebagai warga negara, serta kesadaran terhadap peran pajak dalam pembangunan dapat memperkuat perilaku patuh. Hasil ini didukung oleh Nasharani et al. (2023) yang menemukan bahwa motivasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan motivasi internal maupun eksternal dapat menjadi salah satu upaya untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Barat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi. Penerapan sanksi yang tegas dan sesuai ketentuan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan-

nya. Motivasi pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi. Semakin tinggi motivasi dan kesadaran wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, T. N., Budyastuti, T., Aeni, C., Kesadaran, T. P., & Pajak, S. (2024). Pengaruh kesadaran, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *Samsat Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 7(2), 199–213.
- Afrilia, V. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, motivasi pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus warga Kelurahan Duri Kosambi-Cengkareng Jakarta Barat). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 964–971.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Aminatus Zahro, M. Cholid Mawardi, A. F. K. S. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(2), 348–358.
- Arif, A., Junaid, A., & Lannai, D. (2023). Pengaruh sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 289–301.
- Artameviah, R. (2022). Bab II kajian pustaka. *Bab II Kajian Pustaka*, 12(2004), 6–25.
- Bangki, R., & Dewi, N. (2023). Pengaruh motivasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Lasusua. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 1(2), 127–138.
- Chandra, R., & Yusuf, M. (2024). The role of motivation in enhancing tax compliance among SMEs. *Journal of Taxation Research*, 12, 55–70.
- Divara Alfarighy Firstta Amytha, Nayla Kharitrotuz Zakiyya, Luluk Ayu SR. Burhanuddin, Indah Permatasari, & R. B. U. (2023). *Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Donatus, S. K. (2016). Pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmu sosial: Titik kesamaan dan perbedaan. *Studia Philosophica et Theologica*, 16(2), 197–210.
- Dr. Hikmah, SE, MSi, Dra. Andalan Tri Ratnawati, SE, MSi. A. (2024). *Kepatuhan pajak dan e-perpajakan*. Cahya Ghani Recovery.
- Endi Rustendi, S.E., M.Ak., BKP. (2024). *Manajemen perpajakan*. Lakeisha.
- Farman, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 3(2), 103–126.

- Febriyanti, A. N. W., Adnyana Mahapu, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Kharisma*, 4(3), 78–87.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares, konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk peneliti*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H. Rifa'i Abubakar, M. A. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. N. (2020). The effect of tax knowledge and tax sanctions on taxpayer compliance at the Tax Office (KPP) Pratama Medan Timur through tax awareness as an intervening variable. *International Journal of Research and Review*, 7(9), 57.
- Hidayat, Ach. R., Mawardi, M. C., & Hariri. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus KPP Pratama Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(1), 1–8.
- Junaidi, & Khaidir, A. (2023). Motivational factors influencing taxpayer compliance: Intrinsic and extrinsic approaches. *International Journal of Economics and Management*, 17, 75–89.
- Kauniyah, I. (2021). Pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 12–24.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183–195.
- Kurniawati, D. (2021). Analisis motivasi dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di era digital. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 16, 50–63.
- Kusumowardhani, W. (2020). *Seri manajemen perpajakan: Penegakan hukum pajak*.
- Laila Fatikhatul Ula, Dian Kusuma Wardani, & B. W. (2021). *Sistem pelayanan pajak*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Lestari, D., & Handayani, R. (2022). Kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 7, 140–152.
- Meilinda, R., Firasati, A., Swadaya, U., & Jati, G. (2024). *JOSS: Journal of Social Science*, 3(8), 1578–1595.
- Munandar, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak di era digital. *Jurnal Akuntansi Modern*, 3, 88–101.
- Nabilla, A., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh kualitas layanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(1), 770–785.
- Nasharani, L., Wahjudi, E., & Surabaya, U. N. (2023). The influence of tax knowledge and taxpayer motivation on individual taxpayer compliance with taxpayer awareness as mediating variable (Empirical study at KPP Pratama Sidoarjo Utara). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 7458–7470.

- Nguyen, T., Hoang, L., & Pham, M. (2021). The impact of tax penalties on tax compliance behavior: Evidence from SMEs in Vietnam. *International Journal of Economics and Business Research*, 22, 321–339.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar perpajakan*. Granit.
- Paulus, H. (2024). Through self analysis of individual taxpayer compliance through self assessment system, service quality, and tax sanctions. *[Data jurnal tidak lengkap]*.
- Pratiwi, A. D. S., & Sinaga, K. E. C. (2023). Pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). *Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi*, 15(1), 95–110.
- Pratiwi, D., & Astuti, E. S. (2021). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12, 89–102.
- Putra, L. A., Loist, C., Butarbutar, N., & Sudirman, A. (2023). The influence of service quality and tax sanctions on taxpayer compliance. 4(2), 952–959.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & aspek formal*.
- Rahmatul, R., & Alfina, D. (2020). Pengaruh motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak Kota Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 38–42.
- Ramadhani, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Administrasi Pajak*, 5, 22–35.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Ramdania, A., & Yoshida, D. (2025). Pengaruh sanksi perpajakan, penerapan *self-assessment system* dan. *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 2(1), 293–313.
- Rosa Nur Fadilah, Tri Wahyuni Ni Nyoman, Putra Yogi Smara Ida Bagus, & M. I. K. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur Bali. *Jurnal Satyagraha*, 09(01), 34–47.
- Safitri, D., & Firmansyah, M. (2023). Service quality and tax compliance: An empirical study on Indonesian SMEs. *International Journal of Business and Management Research*, 11, 15–28.
- Saifudin, Aprih Santoso, & M. Y. W. (2021). Taxation knowledge, motivation to pay tax and education level on personal taxpayer obligation compliance. 2021(1), 204–214.
- Suandy, E. (2023). *Perencanaan pajak*. Salemba Empat.
- Sudjana, N. (2011). *Penilaian hasil proses belajar mengajar*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Ed. 2.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh kebijakan *e-filing*, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199–208.

- Suryani, L., & Nugroho, S. (2022). Motivasi dan kepatuhan pajak: Studi pada UMKM di Jawa Barat. *14*, 170–184.
- Undari Sulung, M. M. (2024). *Jurnal Edu Research Indonesian Institute for Corporate Learning and Studies (IICLS)*, *5*, 110–116.
- Utami, Y. L. (2025). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Wahyuni Sappali, W., Kuntadi, C., & Luki Karunia, R. (2023). *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Logistik (JUMATI)*, *II*(1), 300–313.
- Wella, S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan membayar pajak terhadap motivasi membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) pada Kelurahan Pasar Merah Timur*. Skripsi.
- Wijaya, Suprana, & F. M. (2021). *Penerapan ketentuan perpajakan UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak*. Guepedia.