

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Menurut Aninda *et al.*, (2023: 507) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi yang digunakan sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Menurut Mulyati & Ismanto (2021) pengetahuan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak harus memiliki : (1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; (2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia; (3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, terdapat 2 fungsi pajak yaitu fungsi penerimaan dan fungsi mengatur.

Menurut Wardani & Rumiya (2017: 16) pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah dasar pengetahuan atau pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai peraturan dan prosedur perpajakan. Baik mencakup pengetahuan tentang ketentuan umum, sistem perpajakan di Indonesia dan fungsi pajak dalam pembangunan

negara. Di mana pengetahuan ini penting untuk membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sutari *and* Urumsah 2022).

2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Berdasarkan Hutomo (2018: 1-2), indikator dari Pengetahuan Pajak adalah:

1. Pengetahuan umum dan tata cara perpajakan;
2. Memiliki NPWP;
3. Pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rachman & Ngadiman (2020) kesadaran menjadi perilaku wajib pajak atas suatu objek yang melibatkan pandangan dan perasaan serta keinginan untuk berperan sesuai dengan objek. Dengan demikian kesadaran wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak menggambarkan perilaku wajib pajak berupa pandangan maupun perasaan yang terkait dengan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh sistem perpajakan tersebut.

Menurut Rahayu (2017: 191) kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Menurut Fitria (2017: 33) kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui. Dalam hal ini kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan

sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak telah mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.2.2 Aspek Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Irianto (2010) dalam Hartini (2021: 22) faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Persepsi wajib pajak
- 2) Pengetahuan perpajakan
- 3) Karakteristik wajib pajak
- 4) Penyuluhan perpajakan

Lebih lanjut lagi, Irianto (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, sebagai berikut:

- a) Kesadaran bahwa pajak adalah bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan negara
- b) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan penguangan beban pajak sangat berbahaya bagi negara
- c) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh hukum dan dapat diberlakukan

Dari pendapat di atas, dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak yaitu persepsi wajib pajak, pengetahuan pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan.

2.1.2.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator yang dipakai untuk mengukur tingkat Kesadaran Wajib Pajak menurut Hutabarat (2024: 178-179) adalah:

1. Pemahaman mengenai sikap, kontribusi, dan tanggung jawab wajib pajak dalam membayar pajak;
2. Kesadaran adanya hak dan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak;
3. Dorongan untuk membayar pajak secara sukarela (bagi yang sudah memenuhi syarat baik secara objektif maupun subjektif).

2.1.3 Pelayanan Fiskus

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Gaol & Sarumaha (2022: 135) pelayanan fiskus adalah cara dari petugas pajak dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan wajib pajak dalam hal perpajakan.

Menurut Fatmawati (2022: 886) pelayanan fiskus adalah cara petugas perpajakan dalam melayani atau membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak.

Menurut Pohan (2016:547) dalam Tene *et al.*, (2017: 445) pelayanan fiskus adalah melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan

dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa fiskus pajak adalah petugas pajak. Di mana maksudnya adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, melayani dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk membayar pajak.

2.1.3.2 Indikator Pelayanan Fiskus

Bersumber pada Albari (2009: 4), indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan fiskus yang diterima baik atau tidaknya adalah:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopan santunan petugas pajak serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. Responsif (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.
4. Empati (*empathy*) yaitu kepedulian atau perhatian kepada pelanggan atau wajib pajak.
5. Berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi yang digunakan.

2.1.4 UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM adalah usaha perdagangan yang dikelola oleh

perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang.

Buku yang ditulis oleh Sudrartono *et al.* (2022) menjelaskan UMKM adalah kegiatan usaha yang dijalankan oleh perseorangan atau individu, rumah tangga, atau badan usaha kecil. Biasanya bisnis UMKM digolongkan melalui pendapatan per tahun, jumlah karyawan, dan aset yang dimiliki.

Menurut buku dari Ariyanto *et al.*, (2021: 86) UMKM adalah suatu usaha perdagangan yang dikelola orang-perorangan atau berbentuk badan usaha yang kegiatan usahanya berada pada lingkup kecil atau juga mikro.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, kesimpulan yang didapat UMKM adalah usaha perdagangan orang-perorangan atau badan yang kegiatan usahanya di bidang ekonomi baik dalam skala kecil, mikro atau menengah.

Regulasi pajak untuk UMKM terdapat pada Peraturan Pemerintah (PP) 2018 Tentang Pajak Penghasilan (PPh) atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki pendapatan bruto tertentu. Lalu diperbarui menjadi Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2022 Tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang PPh, di mana Wajib Pajak diharuskan menyerahkan hasil pendapatannya sebesar pengenaan tarif PPh yaitu 0,5% dari pendapatan brutonya.

2.1.4.1 Kriteria UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 terdapat tiga (3) kriteria UMKM yang perlu diketahui. Dengan kriteria yang sesuai, surat izin usaha hingga

penentuan besaran pajak bisa dihitung dengan tepat. UMKM dibagi menjadi usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah.

2.1.4.1.1 Usaha Mikro

Usaha mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro yang sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang. Dengan kriteria aset senilai maksimal Rp 50 juta dan maksimal omzet adalah sebesar Rp 300 juta.

2.1.4.1.2 Usaha Kecil

Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak Perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha kecil yang sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang. Kriteria aset usaha kecil ini adalah lebih dari Rp 50 juta sampai Rp 500 juta dan omzet yang didapat adalah lebih dari Rp 300 juta sampai Rp 2,5 miliar.

2.1.4.1.3 Usaha Menengah

Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang Perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang. Kriteria aset untuk usaha

menengah ini adalah lebih dari Rp 500 juta sampai Rp 10 miliar dengan total omzet lebih dari Rp 2,5 miliar sampai Rp 50 miliar.

Tabel 2. 1
Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Kategori Usaha	Kriteria Aset	Kriteria Omzet
Usaha Mikro	Maksimal Rp 50 Juta	Maksimal Rp 300 Juta
Usaha Kecil	>Rp 50 Juta – Rp 500 Juta	>Rp 300 Juta – Rp 2,5 Miliar
Usaha Menengah	>Rp 500 Juta – Rp 10 Miliar	>Rp 2,5 Miliar – Rp 50 Miliar

Sumber: Undang-Undang No. 20 Tahun 2008

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2020 adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku di negara (Murni *and* Nuryati 2024).

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan (Wahyuni *et al.*, 2022: 15).

Berdasarkan pernyataan di atas, kesimpulan dari kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap dan tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi dan melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak yang sebagaimana sudah diatur dalam peraturan dan perundang-undangan perpajakan.

2.1.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rustiyaningsih (2011: 49) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

- 1) Pemahaman terhadap *self-assessment* tentang sistem pemungutan pajak dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang
- 2) Kualitas pelayanan, di mana pelayanan yang berkualitas harus memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum dan kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan yang baik, kemampuan atau keandalan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak
- 3) Tingkat pendidikan, tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku
- 4) Tingkat penghasilan, tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan wajib pajak
- 5) Persepsi wajib pajak terhadap sanksi pajak, sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak

2.1.5.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut sumber dari Pajak.go.id (2023) ada 4 (empat) indikator yang bisa mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak, adalah:

1. Kepatuhan seseorang dalam merangka mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak.
2. Kepatuhan terhadap kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara benar, lengkap, dan jelas.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh.
4. Kepatuhan wajib pajak dalam rangka pembayaran tunggakan pajak melalui Surat Tagihan Pajak (STP) maupun Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo pembayaran tersebut.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah rekapitulasi penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian sebagai pendukung pelaksanaan penelitian ini.

1. Mir'atusholihah *et al.* (2020) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan untuk Variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk pelayanan Fiskus Pajak berpengaruh

namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Tarif Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun berpengaruh negatif.

2. Riadita & Saryadi (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Kesimpulan akhir adalah bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.
3. Aliviany & Maharani (2023) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah bahwa Variabel Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Sedangkan Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.
4. Wicaksono *et al.* (2024) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap UMKM Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Cileungsi. Kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak.
5. Asyhari & Titik Aryati (2023) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, dan Kualitas Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jakarta.

Dengan kesimpulan akhir yaitu Variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Penurunan Tarif berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kondisi Keuangan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

6. Safitri & Silalahi (2020) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. Dengan hasil kesimpulan akhir penelitian ini adalah Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Dan Penerapan Sistem *E-Filling* memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan bukan sebagai variabel pemoderasi antara pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Handayani *et al.* (2020) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang PP No. 46 Tahun 2013, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah Variabel Pengetahuan dan Pemahaman tentang PP No. 46 Tahun 2013 tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan dan dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

8. Saputra *et al.* (2022) meneliti tentang Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kesimpulan penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tarif Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
9. Hanifah *et al.* (2023) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan penelitian ini adalah Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
10. Anggitasari & Purwanti (2023) meneliti tentang Pengaruh *Spiritual, Money Ethic*, Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak UMKM. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Spiritual* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Money Ethic* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

11. Susanti & Putri (2024) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman, Sanksi Denda serta Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Membayar Pajak UMKM. Hasil kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Pengetahuan dan Pemahaman berdampak positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Sanksi Denda meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak. Dan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.
12. Kusufiyah *et al.* (2024) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. Kesimpulan pada penelitian ini adalah Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

13. Iftakukhoiri & Daniel Bagana (2023) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
14. Parasdya Pandhu Andanawarih & Khudoifah (2024) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Kendal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Tingkat Pendapatan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
15. Indrawan & Bani (2018) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pengetahuan Pemahaman dan Pengetahuan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Tabel 2. 2
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
1	Mir'atusholihah <i>et al.</i> (2020) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara).	Variabel X: Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Tarif Pajak	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan untuk Variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk pelayanan Fiskus Pajak berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Tarif Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun berpengaruh negatif.	Jurnal Administrasi Bisnis (Malang Utara)
2	Riadita & Saryadi (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan.	Variabel X: Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM		Bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Keasadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.	Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol 8, No 2 (2019)
3	Aliviany & Maharani (2023) meneliti tentang Pengaruh	Variabel X: Pengetahuan Wajib Pajak,	Variabel X: Sanksi Pajak	Variabel Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh	Jurnal Ekonomi Bisnis dan

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
	Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Kualitas Pelayanan Fiskus	Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Sedangkan Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pajak	Akuntansi Vol. 3 No. 3 2023
4	Wicaksono <i>et al.</i> (2024) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Cileungsi.	Variabel X: Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM		Bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak	Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Vol. 6 No. 3 2024
5	Asyhari & Titik Aryati (2023) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan, dan Kualitas Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jakarta.	Variabel X: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Petugas Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Sanksi Perpajakan, Penurunan Tarif, Kondisi Keuangan	Variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Penurunan Tarif berbpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan	Jurnal Ekonomi Trisakti Vol. 3 No.1 2023

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
				Wajib Pajak UMKM.	
6	Safitri & Silalahi (2020) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi.	Variabel X: Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	Variabel X: Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi	kesimpulan akhir penelitian ini adalah Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Dan Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan bukan sebagai variabel pemoderasi antara pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sistem <i>e-filling</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.	Jurnal Akuntansi dan Pajak Vol. 20 No. 2 2020
7	Handayani <i>et al.</i> (2020) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang PP No. 46 Tahun 2013, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.	Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus. Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang PP No. 46 Tahun 2013 dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	Variabel Pengetahuan dan Pemahaman tentang PP No. 46 Tahun 2013 berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Variabel Pelayanan	Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Vol. 9 No. 1 2020

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
				Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan dan dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	
8	Saputra et al. (2022) meneliti tentang Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Variabel X: Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak	Sosialisasi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tarif Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 7 No. 2 2022
9	Hanifah et al. (2023) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman	Variabel X: Pengaruh Pemahaman Pajak dan	Variabel X: Sanksi Pajak Variabel Y:	Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan	Jurnal Riset Ilmiah: SENTRI

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
	Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Vol. 2 No. 7 2023
10	Anggitasari & Purwanti (2023) meneliti tentang Pengaruh <i>Spiritual, Money Ethic</i> , Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Variabel X: Pelayanan Fiskus Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Pengaruh <i>Spiritual, Money Ethic</i> , dan Sosialisasi Perpajakan	<i>Spiritual</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. <i>Money Ethic</i> tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	<i>Accounting Research Journal</i> Vol. 3 No. 1 2023
11	Susanti & Putri (2024) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman, Sanksi Denda serta Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Membayar Pajak UMKM.	Variabel X: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Y: Kepatuhan Membayar Pajak UMKM	Variabel X: Pengetahuan Dan Pemahaman dan Sanksi Denda	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Pengetahuan dan Pemahaman berdampak positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Sanksi Denda meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak. Dan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak positif dan signifikan	MARS Journal Vol. 4 No. 2 2024

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
				terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.	
12	Kusufiyah <i>et al.</i> (2024) meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang.	Variabel X: Kualitas Pelayanan Perpajakan Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Variabel Y: Pajak	Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS) Vol. 4 No. 4 2024
13	Iftakukhoiri & Daniel Bagana (2023) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang.	Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Pemahaman Wajib pajak dan Sanksi Perpajakan Variabel Y: Pajak	Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi Vol. 16 No. 2 2023
14	Parasdy Pandhu Andanawarih & Khudoifah (2024) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Kendal	Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel X: Sosialisasi Perpajakan dan Tingkat Pendapatan Variabel Y: Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan	<i>Journal Economic Insight</i> Vol.3 No. 1 2024

No	Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
				terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Dan Tingkat Pendapatan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	
15	Indrawan & Bani (2018) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Variabel X: Pengaruh Pengetahuan Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM	Variabel X: Pemahaman Pajak	Pengetahuan Pemahaman dan Pengetahuan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Vol. 6 N

2.2 Kerangka Pemikiran

Kepatuhan Pajak telah menjadi isu utama bagi pemerintahan terutama bagi sektor perpajakan. Karena tidak dipungkiri, kebutuhan dana pembangunan dan operasional negara semakin meningkat dari waktu ke waktu. Tapi, fakta menyatakan bahwa kepatuhan pajak di Indonesia masih terbilang rendah (Kemenkeu 2016). Berdasarkan laman resmi kompasiana.com yang dikutip berdasarkan data dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyebutkan bahwa pada tahun 2021, tercatat hanya 1,34 juta UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) dari total 64,2 juta UMKM di Indonesia.

Kepatuhan pajak berkaitan erat dengan *Theory of Planned Behaviour*. Menurut Ajzen (1991) dalam Purwanto *et al.*, (2022: 15) menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behaviour* (TPB) adalah asumsi berdasarkan bahwa niat perilaku (*behaviour intention*) tidak cukup dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku

(*attitude toward behaviour*) dan norma subjektif (*subjective norm*), tapi juga dipengaruhi oleh persepsi kontrol perilaku (*perceived behaviour control*).

Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* atau teori perilaku terencana, perilaku kepatuhan pajak disebabkan oleh adanya niat dari wajib pajak itu sendiri untuk berperilaku patuh yang dicerminkan oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan oleh wajib pajak. Selain itu, kepatuhan pajak seorang individu ataupun UMKM juga dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya seperti pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus.

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi yang digunakan sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Berdasarkan Hutomo (2018: 1-2), indikator dari Pengetahuan Pajak adalah:

1. Pengetahuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Memiliki NPWP.
3. Pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Keterkaitan pengetahuan pajak dengan kepatuhan pajak yaitu pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor dari dalam diri yang mempengaruhi perilaku seseorang individu dalam mematuhi aturan-aturan perpajakan, pemahaman mengenai hukum, serta tata cara pelaporan pajak. Pengetahuan pajak penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga mereka dapat melaksanakan administrasi dengan benar. Semakin banyak pengetahuan wajib pajak akan perpajakan, maka semakin patuh

wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aliviany & Maharani (2023) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Sutari & Urumsah (2022) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah Kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak memahami, mengakui, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Indikator yang dipakai untuk mengukur tingkat Kesadaran Wajib Pajak menurut Hutabarat (2024: 178-179) adalah:

1. Pemahaman mengenai sikap, kontribusi, dan tanggung jawab wajib pajak dalam membayar pajak;
2. Kesadaran adanya hak dan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak;
3. Dorongan untuk membayar pajak secara sukarela (bagi yang sudah memenuhi syarat baik secara objektif maupun subjektif).

Keterkaitan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan pajak adalah bahwa kesadaran wajib pajak ini berkaitan dengan sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia, yaitu *self-assessment system*. Di mana sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terhutang secara mandiri. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhiambo & Theuri, J (2019) bahwa kesadaran wajib pajak

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Kumalaningrum & Widhiastuti (2023) yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

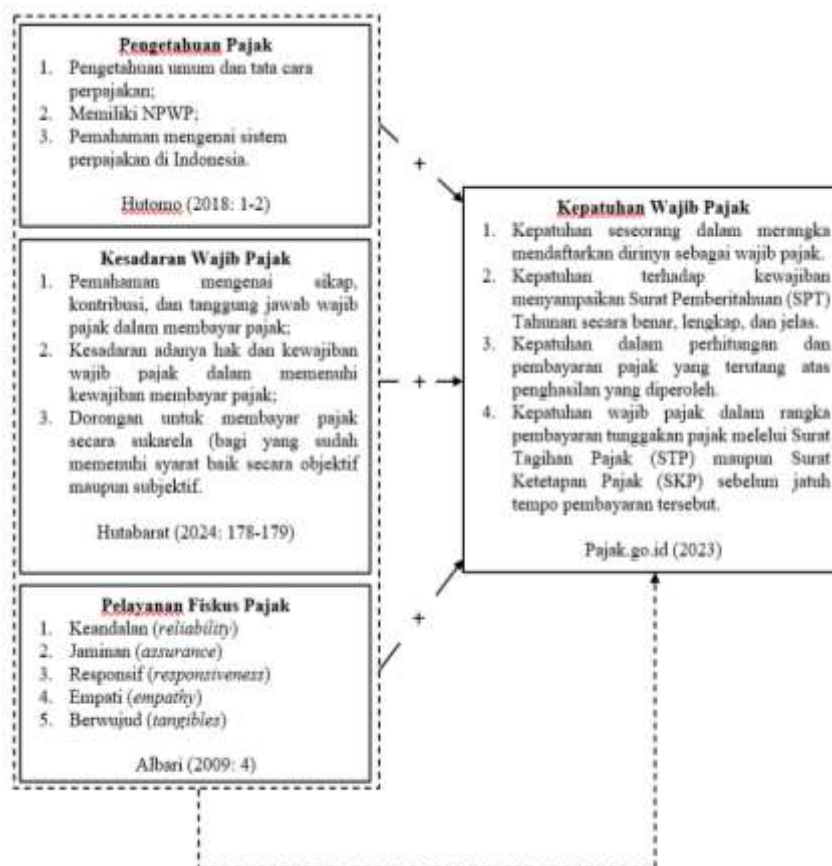
Selain Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak, hal lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah Pelayanan Fiskus Pajak. Pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan petugas pajak dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pelayanan yang dimaksud di sini adalah berupa bantuan dalam proses pembayaran pajak, pendaftaran, pembayaran ataupun pengisian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) serta tata cara membuat kode *Billing*. Hingga saat ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan perbaikan dengan melaksanakan reformasi perpajakan di sektor jasa. Contoh kemudahan tersebut antara lain adalah penerapan sistem registrasi elektronik atau registrasi online bagi wajib pajak, pelaporan SPT secara online melalui penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, faktur elektronik, yaitu pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode faktur, dan yang lebih mutakhir adalah pelaporan SPT berkala tunggal dengan menggunakan unit akuntansi elektronik. Dalam sistem penilaian mandiri, keberhasilan sistem perpajakan diukur dari apakah wajib pajak menyadari kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang. Sementara pemerintah menaruh kepercayaannya pada pembayar pajak, pemerintah tetap waspada dan terus berupaya meningkatkan kepatuhan pajak (Pajak.go.id 2023).

Bersumber pada Albari (2009: 4), indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan fiskus yang diterima baik atau tidaknya adalah:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya;
2. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopan santunan petugas pajak serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan;
3. Responsif (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan;
4. Empati (*empathy*) yaitu kepedulian atau perhatian kepada pelanggan atau wajib pajak;
5. Berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi yang digunakan.

Semakin berpengaruh pelayanan fiskus seperti keandalan, responsif, jaminan, empati, yang dimiliki petugas pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lisa (2021) menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas dan mengacu pada penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (Darwin *et al.*, 2021: 81). Hipotesis menyatakan hubungan apa yang dicari dan keterangannya bersifat sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka perlu dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan variabel independen terhadap variabel

dependen. Penulis mengasumsikan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 = Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pajak berpengaruh secara simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

H_2 = Pengetahuan Pajak berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

H_3 = Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

H_4 = Pelayanan Fiskus Pajak berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM