



Anteseden Perilaku Ketidapatuhan Pajak pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Esy Nur Aisyah^{1*}, Maretha Ika Prajawati²

^{1,2} UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

*esynuraisyah@pbs-uin-malang.ac.id

<https://doi.org/10.29407/nusamba.v9i1.21254>

Informasi Artikel

Tanggal masuk 9 Oktober 2023

Tanggal revisi 1 November 2023

Tanggal diterima 24 November 2023

Keywords: Tax Non-Compliance; MSMEs; Geopolitics; Public Governance Quality; Tax Service Quality; Tax System Rate; Penalty

Abstract

Research aim: This study scrutinizes tax non-compliance by integrating new variables from social and economic approaches such as geopolitics, tax service quality, public governance quality, tax system rate, and penalties.

Design/Method/Approach: This research uses an explanatory research approach on 175 MSMEs in the food and beverage sector in Batu City. Moreover, using a census sampling technique.

Research Finding: The study's findings indicate that geopolitics, tax service quality, public governance quality, tax system rate, and penalties significantly influence tax non-compliance among MSMEs.

Theoretical contribution/Originality: As a contribution to tax knowledge, this research includes new variables in the tax non-compliance model which include social variables and psychological theory.

Practitioner/Policy implication: This research can be utilized to enhance the performance of government institutions and departments. The government, as well as tax authorities, can benefit from this research in developing solutions needed to eliminate or minimize the problem of tax non-compliance.

Research limitation: This research only focuses on MSMEs in the food and beverage sector in Batu City.



Abstrak

Tujuan Penelitian : Studi ini mengkaji ketidapatuhan pajak dengan mengintegrasikan variabel-variabel baru dari pendekatan sosial dan ekonomi seperti geopolitik, kualitas layanan pajak, kualitas tata kelola publik, tarif sistem perpajakan, dan denda.

Desain/ Metode/ Pendekatan : Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori terhadap 175 UMKM sektor makanan dan minuman di Kota Batu. Dan menggunakan teknik sampling sensus.

Temuan Penelitian : Temuan penelitian menunjukkan bahwa geopolitik, kualitas pelayanan perpajakan, kualitas tata kelola publik, tarif sistem perpajakan, dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap ketidapatuhan perpajakan pada UMKM.

Kontribusi Teoritis/ Originalitas: Sebagai kontribusi terhadap pengetahuan perpajakan, penelitian ini memasukkan variabel baru dalam model ketidapatuhan pajak yang termasuk dalam variabel sosial dan teori psikologi.

Implikasi Praktis : Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja lembaga dan departemen pemerintah. Pemerintah dan otoritas pajak dapat mengambil manfaat dari penelitian ini dalam mengembangkan solusi yang diperlukan untuk menghilangkan atau meminimalkan masalah ketidapatuhan pajak.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini hanya berfokus pada UMKM sektor makanan dan minuman di Kota Batu.



Pendahuluan

UMKM memainkan peran penting dalam menciptakan lapangan kerja [1]. Di masa lalu, beberapa program restrukturisasi pemerintah telah mengakibatkan hilangnya lapangan kerja secara signifikan baik di sektor swasta maupun publik akibat perampangan, merger, dan akuisisi. Namun, subsektor UMKM memberikan alternatif lapangan kerja yang layak. UMKM tidak hanya berkontribusi terhadap kemajuan dan pertumbuhan ekonomi, namun juga mendorong inovasi dan peningkatan kesejahteraan. Menurut Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD, 2021), sektor UMKM merupakan pembayar pajak terbesar dengan tingkat ketidakwajaran tertinggi di beberapa negara [2]. Sektor UMKM sangat penting dalam mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi [3]. Meskipun demikian, penerimaan pajak yang diperoleh dari UMKM harus tetap paling banyak 5% dari total penerimaan pajak [4]. Rendahnya pemungutan pajak dari UMKM kemungkinan besar disebabkan oleh tingginya tingkat ketidakpatuhan di kalangan pelaku usaha tersebut.

Indonesia memiliki usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang sangat besar, sekitar 99% dari seluruh pelaku usaha nasional yang bergerak di sektor ini. Seringkali, UMKM menjadi segmen yang paling dominan dalam perekonomian suatu negara [5]. Sayangnya, tingginya ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan di kalangan UKM menjadi hambatan serius bagi pertumbuhan dan perkembangan sektor ini. Ketidakpatuhan pajak adalah fenomena yang memiliki konsekuensi luas terhadap perekonomian global dan oleh karena itu layak untuk dikaji secara mendalam [6]. Masalah ini mempengaruhi negara-negara maju dan berkembang di seluruh dunia, meskipun tingkat ketidakpatuhan pajak jauh lebih tinggi di negara-negara berkembang [7].

Konsep kepatuhan perpajakan berkaitan dengan sejauh mana seorang wajib pajak bersedia menaati peraturan perundang-undangan dan administrasi perpajakan. Secara khusus, hal ini melibatkan pelaporan kewajiban perpajakan secara akurat sesuai dengan undang-undang dan peraturan di atas. Di sisi lain, terdapat aspek ketidakpatuhan pajak yang terkait dengan penghindaran pajak, yaitu suatu aktivitas legal karena undang-undang perpajakan dirancang untuk meminimalkan jumlah pajak yang terutang. Penghindaran pajak, di sisi lain, adalah kegiatan ilegal di mana seorang wajib pajak dengan sengaja melanggar undang-undang perpajakan untuk menghilangkan kewajiban perpajakan dengan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan atau salah menyatakan jumlah kewajiban pajak. Penghindaran pajak akan mengurangi atau menghilangkan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan hilangnya pendapatan pemerintah (www.taxation n-tz.com, 2011). Dari perspektif makroekonomi, penghindaran pajak mempunyai dampak negatif yang sama terhadap anggaran nasional suatu negara [8].

Sebaliknya, penipuan pajak adalah tindakan ilegal yang sengaja menghindari pajak. Penelitian sebelumnya terutama berfokus pada evaluasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpatuhan pajak. Namun, penelitian-penelitian sebelumnya sebagian besar mendekati subjek ini dari sudut pandang ekonomi klasik. Faktor lain yang mempengaruhi pelanggaran perpajakan adalah agama, tarif pajak, persepsi keadilan sistem perpajakan dan pemerintahan, kualitas pelayanan perpajakan, tata kelola publik, status keuangan pribadi, dan



toleransi risiko [9]. Investigasi ini akan mengeksplorasi ketidakpatuhan pajak dengan memasukkan variabel-variabel baru baik dari perspektif sosial dan ekonomi [10]. Hal ini mencakup geopolitik, kualitas pelayanan perpajakan, kualitas tata kelola publik, struktur sistem perpajakan, dan sanksi.

Kota Batu yang terletak di Jawa Timur merupakan rumah bagi banyak UMKM. Tempat-tempat wisata berfungsi sebagai penopang penting bagi perekonomian lokal. Namun jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Kota Batu, peningkatan wajib pajak UMKM setiap tahunnya relatif tidak signifikan [11]. Lambatnya pertumbuhan jumlah wajib pajak UMKM ini tidak sejalan dengan laju pertumbuhan dunia usaha di daerah.

Berdasarkan pendahuluan di atas, pada penelitian ini juga dibangun berdasarkan beberapa teori yang telah ada yaitu:

Social Influence Theory

Teori sentral yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pengaruh sosial. Teori ini mencakup emosi, sikap, dan pendapat individu terhadap perilaku tertentu [12]. Sangat penting untuk menyelidiki pengaruh teori pengaruh sosial terhadap perilaku, dan disarankan agar penelitian di masa depan menggunakan teori ini sebagai landasan teoritis. Pengaruh sosial dapat dikategorikan menjadi tiga jenis: 1) Kepatuhan, dimana individu mungkin terlihat setuju dengan orang lain namun tetap mempertahankan pendapat pribadinya; 2) Identifikasi, dimana individu dipengaruhi oleh seseorang yang mereka kagumi atau hormati, seperti selebriti terkenal; dan, 3) Internalisasi, dimana individu menerima suatu keyakinan atau perilaku dan secara terbuka maupun pribadi menyetujuinya [12].

Deterrence Theory

Teori pencegahan (*Deterrence Theory*) diusulkan oleh Becker pada tahun 1968 dan diterapkan oleh pembayar pajak atas perilaku kepatuhan oleh [10]. Mereka menyatakan bahwa Keputusan Wajib Pajak untuk mengelak atau tidak mengelak pajak merupakan pilihan yang rasional dalam hal risiko dan ketidakpastian. Keputusan dibuat dengan memeriksa biaya yang diharapkan dan keuntungan. Berdasarkan teori pencegahan, kepatuhan keputusan wajib pajak tergantung pada empat faktor: tarif pajak, pendapatan wajib pajak, kemungkinan audit, dan hukuman [10].

Perilaku Wajib Pajak

Ketidakpatuhan pajak di suatu negara merupakan akibat dari perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, keterlibatan dengan wajib pajak untuk mengatasi masalah ini sangatlah penting. Tingkat kepatuhan wajib pajak berbeda-beda, ada wajib pajak tertentu yang lebih kooperatif dibandingkan yang lain [13]. Kelman (1965) mengusulkan sistem klasifikasi wajib pajak berdasarkan alasan kepatuhannya terhadap kebijakan perpajakan, yang dibagi menjadi empat kategori [13]. Yakni, 1) Penghindar pajak: kategori wajib pajak ini kurang semangat. Keputusan mereka untuk mematuhi atau tidak hanya didasarkan pada biaya dan manfaat yang diharapkan. 2) Wajib pajak sosial: kategori wajib pajak ini dipengaruhi oleh lingkungan. Mereka mengikuti orang-orang yang terkait atau lebih dekat dengan mereka. Mereka akan berhenti membayar pajak jika mereka mengamati bahwa orang lain tidak membayar. Mereka



berpendapat bahwa tidak adil ketika beberapa orang mematuhi, sementara yang lain tidak mematuhi. 3) Wajib Pajak Intrinsik: kategori Wajib Pajak ini dipengaruhi oleh faktor internal, seperti perasaan kewajiban moral daripada faktor eksternal seperti hukuman. Dengan kata lain, wajib pajak merespon secara emosional terhadap perubahan kelembagaan faktor-faktor seperti, perilaku pemerintah dan otoritas pajak terhadap pembayar pajak. 4) Wajib pajak yang jujur: kategori wajib pajak ini menentang ketidakpatuhan, dan akibatnya mereka mematuhi peraturan pajak dengan cara apa pun. Perilaku ini wajib pajak tidak dipengaruhi oleh faktor apapun seperti, tarif pajak, hukuman, kebijakan perpajakan, diantara yang lain. Mereka hanya dipengaruhi oleh evaluasi absolut daripada evaluasi marginal dari kebijakan pajak.

Ketidakpatuhan pajak adalah isu kompleks yang dipelajari secara ekstensif dan mengungkap berbagai alasan terjadinya perilaku tersebut. Dua pendekatan telah digunakan untuk menjelaskan masalah ini. Salah satu metode menguji faktor psikologis dan sosiologis yang memotivasi individu untuk patuh. Pendekatan lainnya melibatkan analisis kepatuhan dari segi ekonomi, dengan mempertimbangkan potensi insentif ekonomi dan biaya yang terkait [14].

Geopolitik

Konsep “Geopolitik” memadukan bidang geografi dan politik, sehingga menghasilkan satu istilah [15]. Istilah ini terdiri dari dua kata, "geografi" dan "politik". Hal ini sering digunakan oleh para sarjana, analis, akademisi, dan praktisi politik global untuk meneliti masalah dan tindakan kebijakan luar negeri tertentu [16]. Geopolitik didefinisikan sebagai “studi atau penerapan pengaruh geografi politik terhadap struktur, program, atau filosofi suatu negara” [17]. Selain itu, ia merangkum jaringan kompleks elemen geografis dan politik, yang membentuk dan menentukan karakter suatu negara atau wilayah [18]. Geopolitik terdiri dari tiga komponen utama: konsep negara, perspektif sosial, dan politik mitigasi faktor penentu alam [19]. Ada hubungan antara Geopolitik dan pemahaman karena pemahaman adalah aspek fundamental dari budaya, yang bervariasi berdasarkan landasan geografis [20]. Geopolitik juga mengklasifikasikan wilayah menjadi lokal, regional, atau internasional [21].

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan mengacu pada derajat keunggulan atau superioritas yang dapat dinilai secara obyektif dan subyektif [22]. Dalam istilah yang lebih sederhana, ini melibatkan perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kinerja yang diharapkan. Kualitas layanan merupakan penilaian seberapa baik layanan tersebut sesuai dengan harapan pelanggan. Penyedia layanan bisnis sering mengevaluasi kualitas layanan mereka untuk meningkatkan kualitasnya, menunjukkan masalah, dan memastikan kepuasan pelanggan [23]. Evaluasi obyektif dimungkinkan bila ada standar yang dapat diukur untuk perbandingan, sedangkan evaluasi subyektif didasarkan pada persepsi manusia. Persepsi manusia terhadap kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi persepsi pra layanan dan pasca layanan [24].



Kualitas Tata Kelola Publik

Sebagai variabel multidimensi, kualitas tata kelola publik memerlukan beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam pengukurannya. Untuk mengevaluasi kualitas tata kelola publik, dimensi-dimensi berikut ini telah diadaptasi untuk diukur [25]: 1) Suara, demokrasi dan akuntabilitas: Dimensi ini mengukur tingkat partisipasi warga negara dalam pemilihan pemerintahan. Selain itu, mengukur pengelolaan keuangan pemerintah dalam hal transparansi. 2) Efektivitas pemerintah: Dimensi ini mengukur persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan mengukur birokrasi, kompetensi pegawai sektor publik, independensi tindakan sipil dari campur tangan politik dan sejauh mana pemerintah komitmen untuk mencapai kebijakan dan rencananya berarti. 3) *Rule of law*: Dimensi ini mengukur tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap supremasi hukum di masyarakat dan tingkat komitmen pemerintah terhadap hukum dan aturan. 4) Pengendalian korupsi: Ini didefinisikan sebagai "pelaksanaan kekuasaan publik yang dipercayakan untuk keuntungan pribadi". Dimensi ini mengukur persepsi pembayar pajak tentang korupsi di sektor publik.

Tarif Sistem Pajak

Diakui secara luas bahwa struktur sistem perpajakan merupakan penyebab utama ketidakpatuhan pajak di banyak negara berkembang [26]. Menurut model faktor Jackson & Milliron (1986), struktur sistem perpajakan terdiri dari demografi, peluang ketidakpatuhan, sikap dan persepsi, serta struktur sistem perpajakan. Model ini mengidentifikasi empat aspek struktur sistem perpajakan: tarif pajak, denda, kompleksitas sistem perpajakan, dan kemungkinan deteksi [27]. Ketidakpatuhan perpajakan disebabkan oleh tiga faktor: faktor yang berkaitan dengan sistem perpajakan, faktor administrasi perpajakan, dan faktor budaya. Para ahli menunjukkan bahwa sistem perpajakan yang rumit dapat memfasilitasi kegiatan penipuan, dan pembayar pajak mungkin melakukan perilaku tidak jujur untuk menyelesaikan suatu hal. Tarif pajak memotivasi wajib pajak untuk mematuhi atau menghindari kewajiban perpajakan [28].

Penalty

Sanksi perpajakan berakar pada kegagalan wajib pajak dalam menaati peraturan perpajakan, sehingga dapat berujung pada sanksi. Hukuman ini terbagi dalam dua kategori berbeda: denda moneter dan pajak agunan. Denda pajak moneter, yang dianggap sebagai denda perdata, mengharuskan pembayar pajak membayar dana tambahan kepada otoritas pajak. Sebaliknya, sanksi pidana pajak jarang sekali diterapkan oleh pemerintah. Denda pajak moneter dipungut sebagai persentase dari sanksi pajak, baik sebagai bagian dari kekurangan pembayaran pajak Wajib Pajak maupun sebagai denda pajak yang bersifat tetap. Denda pajak tetap merupakan jumlah tertentu yang harus dibayar oleh wajib pajak setiap kali terjadi pelanggaran tertentu. Ada sanksi di luar perpajakan, yang dikenal sebagai denda pajak agunan. Karena hukuman ini, mereka yang lalai membayar pajak tidak berhak atas tunjangan pemerintah [29].



Pernyataan Masalah

Sektor UMKM menghadapi tantangan serius dalam hal kepatuhan perpajakan, dengan tingkat ketidakpatuhan yang tinggi menjadi hambatan utama untuk pertumbuhan dan pengembangan lebih lanjut. Fenomena ketidakpatuhan pajak di kalangan UMKM tidak hanya mengurangi pendapatan pemerintah tetapi juga menimbulkan pertanyaan tentang efektivitas sistem perpajakan dan keadilan sosial. Ketidakpatuhan ini berkisar dari penghindaran pajak yang legal hingga penipuan pajak yang ilegal, masing-masing memiliki dampak negatif terhadap anggaran nasional. Penelitian sebelumnya telah banyak menjelajahi faktor-faktor ekonomi yang berkontribusi terhadap ketidakpatuhan pajak; namun, masih ada kebutuhan untuk menyelidiki lebih lanjut dengan memasukkan faktor-faktor sosial dan ekonomi baru yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak, termasuk kualitas pelayanan pajak, tata kelola publik, dan sanksi perpajakan.

Berdasarkan pernyataan masalah tersebut, pada penelitian ini membangun hipotesis penelitian sebagai berikut :

Hipotesis

Pengaruh Geopolitik terhadap Ketidakpatuhan Pajak

Setelah melakukan analisis menyeluruh terhadap literatur yang relevan, terbukti bahwa geopolitik memainkan peran penting dalam mempengaruhi berbagai hal [30]. Namun, pengaruh faktor geopolitik terhadap ketidakpatuhan pajak masih belum banyak dieksplorasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap pengetahuan perpajakan yang ada dengan menguji pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap perilaku wajib pajak di Indonesia. Khususnya, masyarakat Indonesia mempunyai cara pandang yang berbeda terhadap pemerintah, yang dibentuk oleh interaksi masyarakat dan pertukaran dengan badan-badan pemerintahan [31]. Cara pandang yang unik terhadap otoritas ini dapat menimbulkan keengganan untuk memenuhi kewajiban pemerintah sehingga berujung pada penghindaran pajak. Hasilnya, hipotesis berikut telah dirumuskan:

H1: Geopolitik Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan pajak UMKM

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Ketidakpatuhan Pajak

Topik permasalahan perpajakan sebagian besar bersifat homogen di antara organisasi swasta yang memprioritaskan keberlanjutan dibandingkan kepuasan pelanggan. Gagasan ini didukung oleh penelitian [32]. Pelanggan menilai kualitas layanan berdasarkan harapan mereka dan tingkat kinerja [22]. Oleh karena itu, penyedia layanan bisnis sering mengevaluasi kualitas layanan mereka kepada pelanggan untuk meningkatkan layanan mereka dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan [33]. Sebagian besar penelitian empiris menunjukkan hubungan negatif antara kualitas pelayanan pajak dan ketidakpatuhan [34]. Karena kualitas pelayanan perpajakan secara langsung mempengaruhi kepuasan dan perilaku wajib pajak, maka penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan mereka [35]. Interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak berdampak pada bagaimana wajib pajak mempersepsikan kualitas pelayanan



perpajakan yang diberikan oleh otoritas pajak [36]. Bagaimana wajib pajak diperlakukan selama pemberian pelayanan pajak mempengaruhi perilakunya [37].

H2: Terdapat hubungan negatif antara kualitas pelayanan perpajakan dengan perilaku ketidakpatuhan pajak UMKM

Pengaruh Kualitas Tata Kelola Publik terhadap Ketidakpatuhan Pajak

Kapasitas pemerintah untuk secara efektif mengelola sumber daya negara dan memanfaatkan alat-alat politik demi kemajuan masyarakat merupakan fakta yang sudah jelas. Kapasitas tersebut mengakibatkan banyaknya interaksi antara pemerintah dan warga negara, yang terjadi dalam bidang ekonomi, sosial, dan politik [38]. Tata kelola publik yang baik biasanya didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk menggunakan dan mengelola sumber daya negara untuk memenuhi kebutuhan warganya. Ketika pemerintah menunjukkan perilaku positif, maka hal itu akan mengarah pada sikap dan tindakan masyarakat yang positif terhadap kepatuhan pajak [39]. Kepercayaan terhadap pemerintah meningkat ketika individu menganggapnya adil, sehingga menghasilkan kepatuhan yang lebih besar terhadap kewajiban perpajakan [40]. Niat untuk mematuhi peraturan perpajakan terutama didasarkan pada persepsi pemerintah [41]. Prinsip tata kelola publik menyatakan bahwa pemerintah menyediakan barang-barang umum dan politik kepada warganya dan bertanggung jawab atas penyediaannya. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada individu adalah ciri tata kelola publik yang baik [42]. Agar warga negara dapat mematuhi undang-undang perpajakan, mereka harus diizinkan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan keuangan, dan pemerintah harus menghindari penerapan sentralisasi keputusan keuangan [43]. Oleh karena itu, hipotesis berikut diajukan untuk pengujian:

H3: Terdapat hubungan negatif antara kualitas tata kelola publik dengan perilaku ketidakpatuhan pajak UMKM

Pengaruh Tarif Sistem Pajak terhadap Ketidakpatuhan Pajak

Hubungan antara tarif pajak dan ketidakpatuhan pajak telah menjadi topik yang menarik bagi para peneliti perpajakan, sehingga banyak penelitian yang dilakukan untuk memahami perilaku wajib pajak. Temuan penelitian-penelitian ini tidak meyakinkan, beberapa penelitian mengungkapkan adanya korelasi positif antara tarif pajak dan ketidakpatuhan pajak, sementara penelitian lainnya tidak melaporkan adanya korelasi atau korelasi negatif. Namun demikian, sebagian besar studi empiris menunjukkan bahwa tarif pajak yang tinggi berhubungan positif dengan ketidakpatuhan pajak [44]. Teori pencegahan menyatakan bahwa tarif pajak yang lebih tinggi menurunkan ketidakpatuhan pajak, khususnya melalui skenario efek pendapatan. Skenario ini menunjukkan bahwa tarif pajak yang lebih tinggi dapat mengurangi ketidakpatuhan dengan menurunkan pendapatan setelah pajak melalui efek substitusi. Dengan demikian, dampak keseluruhan tarif pajak terhadap perilaku kepatuhan pajak memerlukan klarifikasi lebih lanjut [44]. Sedangkan tarif pajak yang tinggi terutama menyebabkan perilaku ketidakpatuhan pajak [45]. Dengan demikian, hipotesis penelitian saat ini dikembangkan di bawah ini:



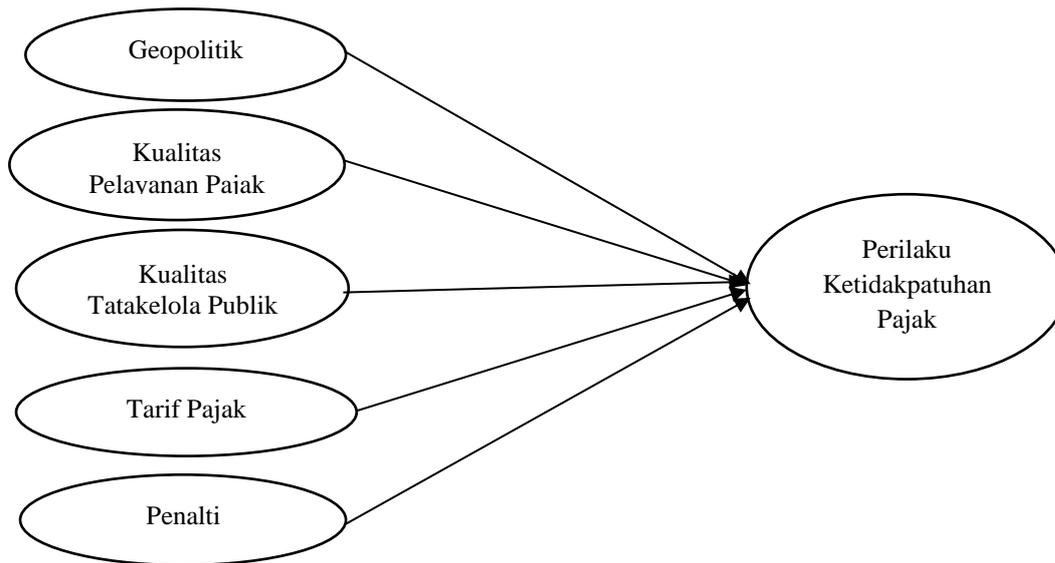
H4: Terdapat hubungan positif antara struktur sistem perpajakan dengan perilaku ketidakpatuhan pajak UMKM

Pengaruh Penalti terhadap Ketidakpatuhan Pajak

Dalam literatur, sanksi dianggap penting dalam memitigasi ketidakpatuhan pajak. Peningkatan denda telah dikaitkan dengan penurunan ketidakpatuhan pajak [44], sementara penelitian telah menetapkan korelasi negatif yang signifikan antara denda dan ketidakpatuhan pajak [46]. Hukuman penting karena dua alasan: Pertama, sudah menjadi sifat manusia untuk berasumsi bahwa wajib pajak hanya akan mematuhi peraturan perpajakan jika ada penegakan hukum. Kedua, wajib pajak yang menaati aturan harus yakin bahwa fiskus akan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh. Oleh karena itu, sanksi pajak selalu mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, apalagi jika sanksi pajak lebih mahal dibandingkan kepatuhan [47]. Menurut teori deterrence, masyarakat dicegah untuk melakukan kejahatan karena takut ketahuan. Hukuman yang efektif diperlukan untuk menyelesaikan masalah perpajakan [48]. Teori ini menjelaskan hubungan antara hukuman dan ketidakpatuhan pajak [49]. Oleh karena itu, kami berhipotesis bahwa hubungan antara denda dan ketidakpatuhan pajak adalah sebagai berikut:

H5: Terdapat hubungan negatif antara sanksi dengan perilaku ketidakpatuhan pajak UMKM

Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dan memahami secara mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan pajak di kalangan UMKM di Kota Batu, Jawa Timur, dengan fokus pada peran teori pengaruh sosial dan teori pencegahan dalam perilaku wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana faktor-faktor seperti geopolitik, kualitas



pelayanan pajak, kualitas tata kelola publik, tarif pajak, dan penalti berkontribusi terhadap Perilaku ketidakpatuhan pajak. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang cara meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan UMKM, yang pada gilirannya dapat mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional serta meningkatkan penerimaan pajak.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari UMKM di Kota Batu yang tersebar pada sektor usaha makanan dan minuman binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Batu yang berjumlah 175 usaha. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan sampling jenuh yang sering disebut sensus; seluruh populasi dijadikan sampel. Pengukuran variabel ketidakpatuhan pajak mengacu pada penelitian sebelumnya, ketidakpatuhan pajak [31] ; [39], Geopolitik [19] ; [50] ; [51], Kualitas Pelayanan Pajak [50] ; [52] ; [53] ; [54], Kualitas Tata Kelola Publik [31] ; [40] ; [55], Tarif Sistem Pajak [31] ; [56], dan Penalti [10] ; [31]. Seluruh item dari indikator masing-masing variabel dinilai menggunakan skala Likert lima poin yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif yang memberikan wawasan tentang pola dan latar belakang perilaku responden. Data dianalisis menggunakan regresi berganda untuk memprediksi besar kecilnya variabel terikat dengan menggunakan data variabel bebas yang diketahui besarnya.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Deskriptif Responden

Yang akan digambarkan dari profil responden adalah jenis kelamin responden, umur, tingkat pendidikan, dan umur perusahaan (Tabel 1).

Tabel 1. Deskripsi Sampel

Karakteristik Sampel	Frekuensi	Prosentase	
Gender	Laki-laki	37	21.1%
	Perempuan	138	78.9%
Total		175	100%
Usia	< 30 tahun	19	10.9%
	30 - 40 Tahun	80	45.7%
	40 - 50 Tahun	57	32.6%
	> 50 Tahun	19	10.9%
Total		175	100%
Tingkat Pendidikan	SMP-SMA	101	57.7%
	S1	62	35.4%
	S2	12	6.9%
Total		175	100%
Usia Perusahaan	1-5 Tahun	102	58.3%
	6-10 tahun	60	34.3%
	11-20 Tahun	13	7.4%



Uji Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi product moment Pearson dengan cara mengkorelasikan nilai yang diperoleh dari setiap item pernyataan dengan nilai totalnya. Kriteria pengujian skor item terhadap skor keseluruhan dapat valid jika tingkat signifikansi yang diukur melalui p-value kurang dari nyata ($p\text{-value} < 0,05$) [57]. Kriteria suatu instrumen penelitian dapat diandalkan jika nilai koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,7 [57]. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r	Sig	Ket	Cornbach's Alpha	Ket
Geopolitics (X1)	x1.1	0.871	0.000	Valid	0.759	Reliable
	x1.2	0.757	0.000	Valid		
	x1.3	0.657	0.000	Valid		
Tax Service Quality (X2)	x2.1	0.780	0.000	Valid	0,870	Reliable
	x2.2	0.622	0.000	Valid		
	x2.3	0.878	0.000	Valid		
	x2.4	0.689	0.000	Valid		
	x2.5	0,886	0.000	Valid		
Public Governance Quality (X3)	x3.1	0.780	0.000	Valid	0,887	Reliable
	x3.2	0,782	0.000	Valid		
	x3.3	0,869	0.000	Valid		
	x3.4	0,890	0.000	Valid		
	x3.5	0,677	0.000	Valid		
Tax System Rate (X4)	x4.1	0,783	0.000	Valid	0,831	Reliable
	x4.2	0,690	0.000	Valid		
	x4.3	0,837	0.000	Valid		
Penalties (X5)	x5.1	0,787	0.000	Valid	0,883	Reliable
	x5.2	0,784	0.000	Valid		
	x5.3	0,889	0.000	Valid		
Non-Tax Compliance (Y)	y1	0,837	0.000	Valid	0,722	Reliable
	y2	0,849	0.000	Valid		
	y3	0,613	0.000	Valid		
	y4	0,638	0.000	Valid		

Sumber : Data diolah (2023)

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi bertujuan untuk memastikan persamaan regresi yang diperoleh akurat dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Tabel 3 di bawah ini menyoroti hasil analisis uji Asumsi Klasik.



Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Asumsi Klasik	Hasil	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Variabel	Sign	signifikansi > 0,05 Normal
	X1	0,670	
	X2	0,320	
	X3	0,535	
	X4	0,663	
	X5	0,432	
	Y	0,465	
Linearitas	Variabel	Sign	signifikansi < 0,05 Memiliki hubungan linear
	X1	0,000	
	X2	0,000	
	X3	0,000	
	X4	0,000	
	X5	0,000	
	Multikolinearitas	Variabel	
X1		0,311 (Tolerance) 3,216 (VIF)	
X2		0,138 (Tolerance) 7,259 (VIF)	
X3		0,177 (Tolerance) 8,976 (VIF)	
X4		0,453 (Tolerance) 2,206 (VIF)	
X5		0,158 (Tolerance) 7,270 (VIF)	
Heteroskedastisitas		Variabel	Sign
	X1	0,283	
	X2	0,100	
	X3	0,170	
	X4	0,063	
	X5	0,075	
	Autokorelasi	Durbin-Watson = 1.994	(du < dw < 4-du) (1,824 < 1,994 < 2,176)

Sumber : Data diolah (2023)

Regresi Berganda

Model regresi penelitian ini adalah sebagai berikut::

$$\text{Ketidapatuhan Pajak} = \beta_0 - \beta_1 \text{ Geopolitik} - \beta_2 \text{ Kualitas Pelayanan Pajak} \\ - \beta_3 \text{ Kualitas Tatakelola Publik} + \beta_4 \text{ Tarif Sistem Pajak} - \beta_5 \text{ Penalty} + e$$

Hasil uji regresi berganda dan determinasi adalah sebagai berikut (Tabel 2):



Tabel 2. Regresi dan Determinasi

Variabel	Hasil Signifikansi
Geopolitik	-0,526***
Kualitas Pelayanan Pajak	-1,235***
Kualitas Tatakelola Publik	-0,114**
Tarif Sistem Pajak	0,120**
Penalty	-1,064***
R	0,853
R ²	0,728
Adjusted R ²	0,720
F value	90,657
P value	0.000

Sumber : Data diolah (2023)

Analisis regresi menunjukkan bahwa lima variabel independen berkontribusi signifikan terhadap model. Secara spesifik variabel geopolitik ($\beta = -0.526$; $P=0.000$), kualitas pelayanan perpajakan ($\beta = -1.235$; $P=0.000$), kualitas tata kelola publik ($\beta = -0.114$; $P=0.007$), dan sanksi ($\beta = -1,064$; $P=0,000$) menunjukkan hubungan negatif dengan perilaku ketidakpatuhan pajak. Sebaliknya tarif pajak ($\beta = 0,120$; $P = 0,004$) berkorelasi positif dengan perilaku ketidakpatuhan pajak. Hal ini menegaskan semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai R² sebesar 0,728 yang menjelaskan sekitar 73% fenomena tersebut. Menurut kriteria Chin untuk nilai R Square, masing-masing 0,67, 0,33, dan 0,19 dianggap kuat, sedang, dan lemah [58]. Oleh karena itu, berdasarkan kriteria tersebut maka penelitian tersebut dianggap kuat.

Faktor penting dalam dilema ekonomi seperti penghindaran pajak adalah kedudukan geopolitik individu [51]. Pengaruh geopolitik berasal dari kesenjangan geografi yang didasarkan pada batas-batas politik. Intinya, perbedaan geopolitik merupakan pertemuan aspek geografis dan politik. Wajib Pajak berfungsi sebagai sarana penilaian geopolitik; Artinya, positioning wajib pajak dapat digunakan untuk mengukur sikap mereka terhadap pemerintah, yang dapat berdampak pada urusan nasional seperti kepatuhan terhadap peraturan perpajakan [50]. Lokasi geografis warga negara dapat berinteraksi dengan kepentingan politik untuk membentuk pengetahuan dan pandangan budaya mereka, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perilaku perpajakan mereka [59]. Perilaku masyarakat mengenai pemerintahan politik yang terpusat menunjukkan bahwa individu akan lebih patuh jika mereka tinggal lebih dekat dengan pusat politik [60].

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dapat dinilai secara obyektif atau obyektif. Dalam istilah yang lebih sederhana, hal ini membandingkan kinerja dengan ekspektasi terhadap layanan perpajakan. Evaluasi dilakukan untuk memeriksa apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Penyedia layanan menilai kualitas layanan mereka untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepatuhan pajak [53], sedangkan ketidakpatuhan pajak berhubungan negatif dengan kualitas layanan pajak [50]. Terdapat interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak, dimana kualitas pelayanan



pajak dapat mempengaruhi perilaku ketidakpatuhan [36]. Kualitas layanan mempunyai dampak negatif yang signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan [61]. Wajib pajak Nigeria memerlukan kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan pajak yang diberikan oleh otoritas pajak, karena persepsi yang lebih rendah dapat menyebabkan perilaku ketidakpatuhan [9]. Secara umum penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan perpajakan memang merugikan fenomena ketidakpatuhan pajak. Terakhir, sebagai rekomendasi kepada otoritas pajak dan kantor pajak, langkah-langkah praktis harus diambil untuk mencapai layanan perpajakan berkualitas tinggi guna mengurangi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak.

Persoalan kualitas tata kelola publik merupakan persoalan yang sensitif. Kualitas ini adalah variabel multi-segi [25]. Jika masyarakat memandang pemerintah adil, mereka akan lebih percaya bahwa pajak mereka akan digunakan dengan benar. Persepsi pemerintah menjadi motivasi utama untuk mematuhi peraturan perpajakan [40]. Beberapa ahli menyimpulkan bahwa terdapat korelasi negatif antara kualitas tata kelola publik dan ketidakpatuhan [62]; [6]. Warga negara mendukung pemerintah dengan membayar pajak; akibatnya, pembayar pajak tertarik pada bagaimana pemerintah mengalokasikan dana tersebut. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus sepadan dengan pajak yang dibayarkan oleh masyarakat [63]. Ketika pemerintah berperilaku positif, maka masyarakat akan meresponnya dengan patuh membayar pajak. Tata kelola yang baik memerlukan penyediaan layanan publik yang berkualitas; jika pemerintah gagal menyediakan layanan ini, warga negara akan berhenti membayar pajak [64]. Berdasarkan teori pertukaran sosial, hubungan antara pemerintah dan warga negara diciptakan dengan menggunakan biaya dan manfaat subjektif dan berkembang berdasarkan prinsip memberi dan menerima. Pemerintah diharapkan dapat menjaga kontrak tersebut dengan memberikan tata kelola publik yang berkualitas.

Jumlah yang wajib dibayar wajib pajak dihitung melalui tarif pajak. Ketentuan materiil pajak yang dikenakan kepada wajib pajak dan objek pajak merupakan dua klasifikasi tarif pajak. Pemahaman bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama hendaknya menjadi dasar penetapan tarif pajak agar tercapai tarif pajak yang proporsional atau sebanding [65]. Tingkat kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh struktur sistem perpajakan [66]. Wajib pajak berhutang persentase dari keuntungan dan transaksi ekonomi mereka sebagai pajak, yang dikenal sebagai tarif pajak [55]. Struktur sistem perpajakan dibagi menjadi tiga kategori: sanksi pencegahan pajak, kompleksitas sistem perpajakan, dan struktur tarif pajak. Tarif pajak dan struktur denda memainkan peran penting dalam kepatuhan pajak. Berbagai penelitian empiris yang dilakukan di berbagai negara telah menguji hipotesis berdasarkan faktor-faktor tersebut, dan hasilnya menegaskan pengaruh signifikan faktor-faktor tersebut terhadap perilaku kepatuhan pajak [67]; [68]; [69].

Pentingnya sanksi dalam mengurangi ketidakpatuhan pajak harus dipertimbangkan. Untuk mengurangi terjadinya ketidakpatuhan pajak, meningkatkan tingkat keparahan sanksi telah diidentifikasi sebagai strategi yang efektif [10]. Sebagaimana dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan pada subjek, hukuman memiliki korelasi terbalik dengan ketidakpatuhan pajak [70]; [26]. Mungkin ada yang bertanya-tanya mengapa pemerintah menerapkan sanksi terhadap individu yang gagal membayar pajak. Perpajakan, pada dasarnya, adalah penyitaan wajib atas harta benda seseorang karena gagal memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga



mengakibatkan pengenaan pajak dan denda. Wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya untuk menghindari konsekuensi hukum.

Kesimpulan

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa lima hipotesis yang dikembangkan diterima: geopolitik, kualitas pelayanan perpajakan, kualitas tata kelola publik, tarif sistem perpajakan, dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap ketidakpatuhan perpajakan pada UMKM. Sebagian besar penelitian yang dilakukan mengenai ketidakpatuhan pajak dilakukan dari perspektif teori pencegahan, yang berfokus pada masalah dari sisi perspektif ekonomi, dengan mengabaikan aspek sosial, politik dan psikologis. Sebagai kontribusi terhadap pengetahuan perpajakan, penelitian ini memasukkan hal-hal baru variabel dalam model ketidakpatuhan pajak yang termasuk dalam variabel sosial dan teori psikologi.

Temuan penelitian adalah relevan bagi pembuat kebijakan, profesi, otoritas pajak dan peneliti di Indonesias dan negara-negara berkembang lainnya. Secara khusus, penelitian ini memberikan wawasan yang signifikan terhadap *roadmap* yang membantu dalam memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak di Indonesia. Hal ini tentu memberikan kontribusi terhadap peningkatan pemungutan pajak sejalan dengan inisiatif pemerintah Indonesia dalam menghadapi fenomena ketidakpatuhan pajak.

Daftar Rujukan

- [1] F. Alani Lawal, R. E. Worlu, and O. E. Ayoade, "Critical Success Factors for Sustainable Entrepreneurship in SMEs: Nigerian Perspective," *Mediterr. J. Soc. Sci.*, no. May, 2016, doi: 10.5901/mjss.2016.v7n3s1p338.
- [2] E. Rajagukguk and A. Firmansyah, "Ketidakpatuhan Pajak Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah," *J. Ilm. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 15, no. 2, pp. 110–121, 2018, doi: 10.31849/jieb.v15i2.1023.
- [3] K. V Pashev, "Taxation and compliance of small business in transition economies: Lessons from Bulgaria," in *Taxation and public finance in transition and developing economies*, Springer, 2008, pp. 363–388.
- [4] R. A. Al-Saqqaf, "Brand Building Strategies of SMEs in Yemen:A Grounded Research that Investigates if Yemeni SMEs Follow Western Theory in Brand Building Practices.," Dissertation, University of Nottingham, 2005.
- [5] F. S. Fararah, "Islamic microfinance system and customer satisfaction: A study on SMEs sector in Yemen," College University of Insaniah, Kedah, Malaysia, 2014.
- [6] A. M. Ross and R. W. McGee, "Attitudes toward Tax Evasion: A Demographic Study of Malaysia," *Asian J. Law Econ.*, vol. 2, no. 3, pp. 13–58, 2011, doi: 10.2202/2154-4611.1028.
- [7] A. Mas, A. Alhaji Aliyu, and E.-M. Jibreel Gambo, "Tax Rate and Tax Compliance in Africa," *Eur. J. Account. Audit. Financ. Res.*, vol. 2, no. 3, pp. 22–30, 2014.
- [8] J. O. Otusanya, "Corruption as an Obstacle to Development in Developing Countries: A Review of Literature," *J. Money Laund. Control*, vol. 14, pp. 387–442, 2011, doi: <https://doi.org/10.1108/13685201111173857>.



- [9] J. O. Alabede, "An investigation of factors influencing taxpayers' compliance behaviour: Evidence from Nigeria." Universiti Utara Malaysia, 2012.
- [10] M. G. Allingham and A. Sandmo, "Income tax evasion: A theoretical analysis," *J. Public Econ.*, vol. 1, no. 3–4, pp. 323–338, 1972.
- [11] M. F. Maulana, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM di Kota Batu Jawa Timur) Miftah Farizt Maulana," *Fak. Ekon. dan Bisnis, Univ. Brawijaya, Malang*, 2020.
- [12] R. Sussman and R. Gifford, "Be the change you want to see: Modeling food composting in public places," *Environ. Behav.*, vol. 45, no. 3, pp. 323–343, 2013.
- [13] B. Torgler, "Tax morale: Theory and empirical analysis of tax compliance." University_of_Basel, 2003.
- [14] S. B. Agbadi, "Determinants of tax compliance: a case study of vat flat rate scheme traders in the Accra metropolis," *Unpubl. master's thesis, Kwame Nkrumah Univ. Sci. Technol. Kumasi-Ghana*, 2011.
- [15] A. Stevenson and M. Waite, *Concise Oxford English Dictionary: Book & CD-ROM Set*. Oxford University Press, 2011.
- [16] N. M. Sarker, "Arab spring and the contemporary geopolitics of the Middle East," *Peace Secur. Rev.*, vol. 6, no. 12, pp. 39–62, 2014.
- [17] C. Flint, *Introduction to geopolitics*. Routledge, 2021.
- [18] R. Kiely, "Spatial hierarchy and/or contemporary geopolitics: what can and can't uneven and combined development explain?," *Cambridge Rev. Int. Aff.*, vol. 25, no. 2, pp. 231–248, 2012, doi: <https://doi.org/10.1080/09557571.2012.678299>.
- [19] B. Teschke, "International Relations, Historical Materialism and the False Promise of International Historical Sociology," *Spectr. J. Glob. Stud.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–66, 2014.
- [20] I. Álvarez Ossorio, "The Syrian Conflict. A Hostage to Geopolitics," *IEMed Mediterr. Yearbk.*, pp. 17–21, 2019.
- [21] S. C. Kim, *Pastoral care for North Korean refugees and a geopolitical approach to practical theology: A qualitative study*. Claremont School of Theology, 2011.
- [22] N. Seth, S. G. Deshmukh, and P. Vrat, "Service quality models: a review," *Int. J. Qual. Reliab. Manag.*, 2005.
- [23] M. Stiglingh, "Service quality framework for the South African Revenue Service from the perspective of the tax practitioner," *Public Relat. Rev.*, vol. 40, no. 2, pp. 240–250, 2014.
- [24] B. R. Lewis, I. Reid, and D. Bamford, "Managing service quality," *Manag. Qual. 6e An Essent. Guid. Resour. Gatew.*, pp. 119–139, 2016.
- [25] B. Torgler, M. Schaffner, and A. Macintyre, "Tax compliance, tax morale and governance quality," CREMA Working Paper, 2007.
- [26] E. Bruce-Twum, "Gift tax compliance in Ghana, an empirical study," *J. Financ. Account.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2014, doi: [10.12691/jfa-2-1-1](https://doi.org/10.12691/jfa-2-1-1).
- [27] C. M. Fischer, M. Wartick, and M. M. Mark, "Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature," *J. Account. Lit.*, vol. 11, p. 1, 1992.
- [28] P. A. Imam and D. Jacobs, "Effect of corruption on tax revenues in the Middle East," *Rev. Middle East Econ. Financ.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–24, 2014.



- [29] J. D. Blank, "Collateral compliance," *U. Pa. L. Rev.*, vol. 162, p. 719, 2013.
- [30] U. B. Ndako, A. A. Salisu, and M. O. Ogunsiji, "Geopolitical risk and the return volatility of Islamic stocks in Indonesia and Malaysia: A GARCH-MIDAS approach," *Asian Econ. Lett.*, vol. 2, no. 3, p. 24843, 2021.
- [31] L. H. A. Al-Ttaffi and H. Abdul-Jabbar, "Geopolitical differences and tax non-compliance among Yemeni SMEs," *J. Bus. Manag. Account.*, vol. 8, no. 1, pp. 31–45, 2018, doi: <https://doi.org/10.32890/jbma2018.8.1.8795>.
- [32] P. Asubonteng, K. J. McCleary, and J. E. Swan, "SERVQUAL revisited: a critical review of service quality," *J. Serv. Mark.*, 1996.
- [33] L. T. N. Au, H. T. Hoang, and L. T. H. Ho, "Tax service quality for enterprises: development of a valid measurement scale," *Asia-Pacific J. Bus. Adm.*, no. ahead-of-print, 2022.
- [34] L. H. A. Al-Ttaff and H. Abdul-Jabbar, "Service quality and income tax non-compliance among small and medium enterprises in Yemen," *J. Adv. Res. Bus. Manag. Stud.*, vol. 4, no. 1, pp. 12–21, 2016, [Online]. Available: <https://www.akademiabaru.com/submit/index.php/arbms/article/view/1200>.
- [35] R. N. Hidayat, S. R. Handayani, and B. W. Otok, "SERVICE QUALITY AND REGIONAL TAX REGULATIONS INFLUENCE TAXPAYER COMPLIANCE INTERVENING TAXPAYER SATISFACTION AND BEHAVIOR USING STRUCTURAL EQUATION MODELING APPROACH.," *Int. J. Acad. Res.*, vol. 6, no. 4, 2014, doi: 10.7813/2075-4124.2014/6-4/B.31.
- [36] C.-F. Chen and Y.-L. Kao, "Relationships between process quality, outcome quality, satisfaction, and behavioural intentions for online travel agencies—evidence from Taiwan," *Serv. Ind. J.*, vol. 30, no. 12, pp. 2081–2092, 2010, doi: <https://doi.org/10.1080/02642060903191108>.
- [37] B. R. Jackson and V. C. Milliron, "Tax compliance research: Findings, problems, and prospects," *J. Account. Lit.*, vol. 5, no. 1, pp. 125–165, 1986.
- [38] D. Kaufmann, A. Kraay, and P. Zoido-Lobaton, *Governance matters II: updated indicators for 2000-01*, vol. 2772. World Bank Publications, 2013.
- [39] O. Vincent, "Assessing SMEs tax non-compliance behaviour in Sub-Saharan Africa (SSA): An insight from Nigeria," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 8, no. 1, p. 1938930, 2021, doi: <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1938930>.
- [40] P. C. Ser, "Determinants of tax non-compliance in Malaysia." UTAR, 2013.
- [41] T. W. Damayanti, T. F. C. W. Sutrisno, I. Subekti, and Z. Baridwan, "The Role of Taxpayer's Perception of the Government and Society to Improve Tax Compliance," *Account. Financ. Res.*, vol. 4, p. 180, 2015.
- [42] S. Aeni, M. Delavari, and Y. Goldust, "Identifying and Ranking Criteria of Good Governance in Project-Based Organizations," *J. Eng. Proj. Prod. Manag.*, vol. 12, no. 1, pp. 70–86, 2022, doi: 10.32738/JEPPM-2022-0007.
- [43] B. Torgler, "Tax Compliance , Tax Morale," 2007.
- [44] G. Drogalas, E. Anagnostopoulou, M. Pazarskis, and D. Petkopoulos, "Tax ethics and tax evasion, evidence from Greece," *Theor. Econ. Lett.*, vol. 8, no. 05, p. 1018, 2018.
- [45] P. C. N. Mwangi, "Factors influencing tax compliance among small and medium enterprises in Nairobi's industrial area, Kenya." University of Nairobi, 2014, [Online].



- Available: <http://hdl.handle.net/11295/73605>.
- [46] A. A. Alkhatib, H. Abdul-Jabbar, F. Abuamria, and A. Rahhal, "The effects of social influence factors on income tax evasion among the palestinian SMEs," 2019, [Online]. Available: <https://dspace.alquds.edu/handle/20.500.12213/5064>.
- [47] S. Youde and S. Lim, "The determinants of medium taxpayers' compliance perspectives: empirical evidence from Siem reap province, Cambodia," *Int. J. Public Adm.*, vol. 42, no. 14, pp. 1222–1233, 2019, doi: <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1591447>.
- [48] G. S. Becker, "Crime and Punishment: An Economic Approach," *J. Polit. Econ.*, vol. 76, no. 2, pp. 169–217, 1968, doi: [10.1086/259394](https://doi.org/10.1086/259394).
- [49] L. Anto, H. Husin, W. Hamid, and N. Bulan, "Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance," *Accounting*, vol. 7, no. 1, pp. 49–58, 2021, doi: <http://dx.doi.org/10.5267/j.ac.2020.10.015>.
- [50] L. H. A. Al-Ttaffi and H. Abdul Jabbar, "Service quality and income tax non-compliance among small and medium enterprises in Yemen," *J. Adv. Res. Bus. Manag. Stud.*, vol. 4, no. 1, pp. 12–21, 2016.
- [51] A. Al-Yasani, "An economic study of the impact of economic reform on the agricultural sector in Yemen," College of Commerce, Al-Nailin University, Sudan, 2005.
- [52] "DETERMINANTS OF TAX NON-COMPLIANCE BEHAVIOUR OF YEMENI SMEs : A MODERATING ROLE OF ISLAMIC RELIGIOUS PERSPECTIVE LUTFI HASSEN ALI AL-TTAFFI."
- [53] Elvania Nur Fadzilah & Rasyid Mei Mustafa & Negin Kencono Putri, "The Effect of Tax Understanding, Tax Payness Consciousness, Quality of Tax Service, and Tax Sanctions on Compulsory Tax of SMEs in Banyumas Regency," *Acta Univ. Danubius. OEconomica*, vol. 13, no. 4, pp. 28–38, 2017.
- [54] A. K. Fararah, F. S., & Al-Swidi, "The Role of the Perceived Benefits on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A Study on the Islamic Microfinance and SMEs in Yemen Using PLS Approach," *Asian Soc. Sci.*, vol. 9, no. 10, pp. 18–36, 2013.
- [55] I. Darby, J., Desbordes, R., & Wooton, "Does public governance always matter? How experience of poor institutional quality influences FDI to the South.," *CEPR DP*, 2010.
- [56] S. . Aribaba, F.O., Oladele, R., Ahmodu, A.L.O. and Yusuff, "ax policies and entrepreneurship sustainability in Ondo State, Nigeria," *J. Glob. Entrep. Res.*, vol. 9, no. 1, p. 53, 2019.
- [57] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, L. Hopkins, and V. G. Kuppelwieser, "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research," *Eur. Bus. Rev.*, 2014, doi: <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>.
- [58] I. Ghozali and H. Latan, "Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris," *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*, 2015.
- [59] E. C. Loo, C. Evans, and M. McKerchar, "Challenges in understanding compliance behaviour of taxpayers in Malaysia," *Asian J. Bus. Account.*, vol. 3, no. 2, pp. 145–161, 2010, doi: [10.2139/ssrn.2128378](https://doi.org/10.2139/ssrn.2128378).
- [60] P. DI Caro, M. Teresa Monteduro Fernando Di Nicola Paolo Puglisi, and by DI Paolo



- Caro, “Redistribution in real-world PIT: Evidence from Italian tax records
Redistribution in real-world PIT: Evidence from Italian tax records *.”
- [61] L.-Y. Lin, J.-F. Wang, and L.-M. Huang, “The impacts of service quality, promotion strategy, perceived value and customer trust on customer satisfaction: An example of the taxpayers of Taipei country tax bureau,” *Xing Xiao Ping Lun*, vol. 8, no. 4, p. 433, 2011.
- [62] G. Kirchgässner, “Tax Morale, Tax Evasion, and the Shadow Economy,” 2010.
- [63] R. Everest-Phillips, Max; Sandall, “inking Business Tax Reform with Governance : How to Measure Success,” 2009.
- [64] U. Akpo, “The people as government: The importance of tax payment,” *Akwa Ibom State Revenue Summit.*, 2009.
- [65] S. K. Rahayu, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains, 2017.
- [66] M. Mardiasmo, *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018.
- [67] D. Musimenta, “Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda,” *Cogent Bus. Manag.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.1080/23311975.2020.1812220.
- [68] N. S. Sapiei, J. Kasipillai, and U. C. Eze, “Determinants of Tax Compliance Behaviour of Corporate Studies,” *eJournal Tax Res.*, vol. 12, no. 2, pp. 383–409, 2014.
- [69] A. Ya’u, N. Saad, and A. Mas’ud, “Effects of economic deterrence variables and royalty rates on petroleum profit tax compliance in Nigeria: an empirical analysis,” *Int. J. Energy Sect. Manag.*, vol. 14, no. 6, pp. 1275–1296, 2020, doi: 10.1108/IJESM-12-2019-0011.
- [70] G. S. Iyer, P. M. J. Reckers, and D. L. Sanders, “Increasing tax compliance in Washington state: A field experiment,” *Natl. Tax J.*, vol. 63, no. 1, pp. 7–32, 2010, doi: 10.17310/ntj.2010.1.01.