

TESIS

***COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* MEMODERASI PEMAHAMAN PAJAK,
SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : VERONICA JAYANTO

NIM : 127221016

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2023

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : Veronica Jayanto
NIM : 127221016
PROGRAM / JURUSAN : S2/Magister Akuntansi
KONSENTRASI : Pemeriksaan, Penyidikan, Penagihan, Sengketa Pajak
JUDUL TESIS : *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT*
MEMODERASI PEMAHAMAN PAJAK, SANKSI
PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM DI KOTA JAKARTA BARAT

Jakarta, 20 Desember 2023

Dosen Pembimbing



(Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Akt., M.Si., CA)

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN TESIS

N A M A : Veronica Jayanto
N I M : 127221016
PROGRAM STUDI : S.2 AKUNTANSI

JUDUL TESIS

COMPLIANCE RISK MANAGEMENT MEMODERASI PEMAHAMAN PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA JAKARTA BARAT

Telah diuji pada sidang Tesis pada tanggal 11 Januari 2024 dan dinyatakan lulus dengan majelis penguji majelis penguji terdiri dari

1. Ketua : Herman Ruslim
2. Anggota : Estralita Trisnawati
Amrie Firmansyah

Jakarta, 11 Januari 2024

Pembimbing

Estralita Trisnawati

**COMPLIANCE RISK MANAGEMENT MEMODERASI PEMAHAMAN
PAJAK, SANKSI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI
KOTA JAKARTA BARAT**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Compliance Risk Management* memoderasi Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Jakarta Barat. Metode yang digunakan dalam riset ini menggunakan *Convenience sampling* dengan 32 Responden menggunakan analisis Smart Pls 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Moderasi *Compliance Risk Management* dari Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: Compliance Risk Management, Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the moderating influence of *Compliance Risk Management* on Tax Understanding, Tax Sanctions, Tax Socialization, and Service Quality on MSME Taxpayer Compliance in the City of West Jakarta. The method used in this research uses convenience sampling with 32 respondents using Smart Pls 4 analysis. The results of the research show that there is no influence of Tax Understanding, Tax Sanctions, Tax Socialization, and Service Quality on Taxpayer Compliance. Moderation of *Compliance Risk Management* from Tax Understanding, Tax Sanctions, Tax Socialization, and Service Quality has no influence on Taxpayer Compliance.

Keywords: Compliance Risk Management, Tax Understanding, Tax Sanctions, Tax Socialization, Service Quality, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat serta anugerah-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini dibuat dengan tujuan memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Magister Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing sekaligus menduduki posisi sebagai ketua program studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah begitu banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
2. Bapak Prof. Ir. Agustinus Purna Irawan, M.Sc., Ph.D. selaku rektor Universitas Tarumanagara
3. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, SE., MM., M.M., MBA. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Para Dosen dan Staf Pengajar Universitas Tarumanagara, yang telah membimbing serta mendidik penulis selama perkuliahan.

5. Orang Tua yang telah memberikan banyak dukungan, semangat, motivasi serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar dan tepat waktu.
6. Teman-teman sesama bimbingan yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi, yaitu Bu Welvin, Bu Yossy dan Bu Evie.
7. Teman – teman kelas H dari Magister Akuntansi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu penulis sedari awal perkuliahan hingga selesainya proses penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, tata bahasa, dan penyusunan. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan bermanfaat bagi penulis dan besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 20 Desember 2023



(Veronica Jayanto)

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| HALAMAN TANDA PERSETUJUAN TESIS..... | i |
| HALAMAN TANDA PENGESAHAN TESIS..... | ii |
| ABSTRAK..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar belakang permasalahan..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 6 |
| C. Batasan Masalah..... | 6 |
| D. Rumusan Masalah..... | 7 |
| E. Tujuan..... | 8 |
| F. Manfaat..... | 9 |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 10 |
| A. Gambaran umum teori..... | 10 |
| B. Definisi konseptual variabel..... | 11 |
| 1. Compliance Risk Management..... | 11 |
| 2. Pemahaman Pajak..... | 12 |
| 3. Sanksi pajak..... | 13 |
| 4. Sosialisasi pajak..... | 14 |
| 5. Kualitas pelayanan..... | 14 |
| 6. Kepatuhan pajak..... | 15 |
| C. Kaitan antar variabel..... | 15 |
| 1. Kaitan Pemahaman Pajak dengan Kepatuhan Pajak..... | 15 |
| 2. Kaitan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Pajak..... | 17 |
| 3. Kaitan Sosialisasi Pajak dengan Kepatuhan Pajak..... | 17 |
| 4. Kaitan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak..... | 18 |
| 5. Kaitan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi oleh <i>Compliance Risk Management</i> | 19 |
| 6. Kaitan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi oleh <i>Compliance Risk Management</i> | 20 |
| 7. Kaitan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi oleh <i>Compliance Risk Management</i> | 21 |
| 8. Kaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi oleh <i>Compliance Risk Management</i> | 21 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| D. Penelitian yang relevan..... | 22 |
| E. Kerangka pemikiran | 23 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 24 |
| A. Desain Penelitian | 24 |
| B. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel..... | 24 |
| C. Operasional Variabel dan Instrumen | 25 |
| D. Pengembangan Kuesioner | 27 |
| F. Analisis Validitas dan Reabilitas | 28 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 29 |
| 1. Pengujian Model Pengukuran (<i>outer model measurement</i>)..... | 30 |
| 1.1 <i>Convergent Validity</i> | 30 |
| 1.2 <i>Cross loading</i> | 30 |
| 1.3 <i>Average discriminant extracted (AVE)</i> | 30 |
| 1.4 <i>Cronbach Alpha (α)</i> | 30 |
| 2. Pengujian Model Struktural (<i>inner model structural</i>) | 31 |
| 1.1 <i>Coefficient of determination (R^2)</i> | 31 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN..... | 31 |
| A. Deskripsi Subjek Penelitian | 31 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia Responden | 32 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Jenis Kelamin Responden | 32 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 33 |
| B. Deskripsi Objek Penelitian | 34 |
| 1. CRM..... | 34 |
| 2. PP | 35 |
| 3. SP | 36 |
| 4. SSP..... | 37 |
| 5. KP | 38 |
| 6. KWP..... | 39 |
| C. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)..... | 40 |
| 1. <i>Convergent Validity</i> | 41 |
| 2. <i>Cross loading</i> | 43 |
| 3. <i>Average discriminant extracted (AVE)</i> | 46 |
| 4. <i>Composite Reliability</i> | 46 |

| | |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 5. Cronbach Alpha..... | 47 |
| D. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)..... | 47 |
| 1. Coefficient of determination (R^2)..... | 47 |
| E. Hasil Uji Hipotesis | 48 |
| BAB 5 PENUTUP..... | 52 |
| A. Kesimpulan..... | 52 |
| B. Keterbatasan dan Saran | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 55 |
| LAMPIRAN..... | 59 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel..... | 26 |
| Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert | 27 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia | 32 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 33 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 33 |
| Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Compliance Risk Mangement (CRM)..... | 34 |
| Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Pemahaman Pajak (PP)..... | 35 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Sanksi Pajak (SP) | 36 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Sosialisasi Pajak (SSP)..... | 37 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (KP) | 38 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajin Pajak (KWP)..... | 39 |
| Tabel 4. 10 Outer Loading..... | 41 |
| Tabel 4. 11 Cross Loading | 44 |
| Tabel 4. 12 Average discriminant extracted (AVE) | 46 |
| Tabel 4. 13 Composite Reliability | 46 |
| Tabel 4. 14 Cronbach's Alpha | 47 |
| Tabel 4. 15 Coefficient of determination (R ²) | 48 |
| Tabel 4. 16 T-statistics dan P-Values..... | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 59 |
| Lampiran 2. Hasil Olah Data Pretest..... | 65 |
| Lampiran 3. Data Hasil Rekapitan Jawaban Responden..... | 74 |
| Lampiran 4. Tabel Penelitian Yang Relevan..... | 79 |
| Lampiran 5. Surat Pernyataan..... | 84 |
| Lampiran 6. Hasil Turnitin..... | 85 |
| Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup..... | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 23 |
| Gambar 4.1 Model Penelitian..... | 41 |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang permasalahan

Sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01.2015 Direktorat Jenderal Pajak adalah lembaga yang secara khusus diberi tugas untuk menjalankan, mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan aktivitas di sektor perpajakan. Setiap tahunnya, Direktorat Jenderal Pajak akan mengevaluasi target penerimaan perpajakan di Indonesia dan kemudian menetapkan target untuk tahun berikutnya. Penetapan target dalam penerimaan pajak diperhitungkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani, APBN pada semester I tahun 2022 mencapai Rp1.317,2 triliun atau 58,1 persen dari target APBN Rp1.846,1 triliun, tumbuh 48,5 persen dibandingkan periode sama tahun lalu Rp887 triliun. Pendapatan negara didorong penerimaan perpajakan yang mencapai Rp1.035,9 triliun atau tumbuh 52,3 persen. (www.kemenkeu.go.id). Dari informasi APBN pada paruh pertama tahun 2022, terlihat bahwa sektor pajak memiliki potensi signifikan untuk memperkuat Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia.

Pendapatan yang berasal dari sektor perpajakan tidak dapat dipisahkan dari warga Indonesia yang mengembangkan bisnis dan mematuhi kewajiban

perpajakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Salah satu jenis usaha yang sedang berkembang saat ini adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Berdasarkan laporan dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM) pada bulan Maret 2021, terdapat sekitar 64,2 juta pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia, yang memberikan kontribusi sebesar 61,07% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) atau setara dengan Rp8.573,89 triliun. UMKM mampu menyerap 97% dari total angkatan kerja dan mampu menghimpun hingga 60,42% dari total investasi di Indonesia. (www.idxchannel.com). Banyaknya jumlah pelaku usaha UMKM serta kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto menjadikan UMKM sebagai pilar yang penting dalam perekonomian Indonesia.

Bertambahnya jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat menciptakan peluang bagi wajib pajak dalam skala besar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan negara. Pemerintah aktif mendukung pertumbuhan UMKM dengan menyediakan tambahan modal dan melakukan reformasi perpajakan, seperti mengurangi tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final dari 1% menjadi 0,5%, serta memberikan pembebasan pajak bagi UMKM dengan omset di bawah 500 juta. Upaya pemerintah terus dilakukan untuk meningkatkan potensi pajak dari UMKM, namun realisasi penerimaan pajak dari UMKM masih kurang maksimal. Menurut Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2019), Kontribusi PPh Final UMKM

berjumlah Rp 7,5 Triliun atau hanya sekitar 1,1% dari total penerimaan PPh secara keseluruhan di tahun yang sama sebesar Rp 711,2 Triliun.

Menurut Rahayu (2017) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merujuk pada tingkat ketaatan wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Rahayu (2017), indikator kepatuhan wajib pajak melibatkan tindakan seperti pendaftaran sebagai Wajib Pajak, penyetoran pajak, perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang, penyelesaian tunggakan, dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu. Beberapa studi terkait tingkat kepatuhan pajak telah dilakukan, termasuk penelitian oleh Fauzi dan Maula (2020) yang mengkaji tingkat kepatuhan pajak pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Karawang dengan variabel melibatkan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran, Tarif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan. Sementara itu, Cahyani dan Noviari (2019) melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepatuhan Pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, dengan variabel yang mencakup Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan. Hantono dan Sianturi (2022) yang meneliti tingkat kepatuhan pajak UMKM di Medan dengan variabel yaitu pengetahuan dan sanksi pajak. Indrawan dan Binekas (2018) yang meneliti Tingkat Kepatuhan UMKM di Kota Cimahi dengan variabel yaitu Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak. Maxuel dan Primastiwi (2021) yang meneliti Tingkat Kepatuhan UMKM E-Commerce dengan variabel Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak. Nirmala dkk (2022)

melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Makassar, dengan memperhitungkan variabel seperti sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan tarif pajak. Namun, dalam situasi Rafael Alun Trisambodo, terdapat berbagai isu yang menciptakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang mungkin berdampak pada sikap masyarakat yang enggan untuk membayar pajak.

Satu dari berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak adalah pemahaman perpajakan di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Menurut Mulyati dan Ismanto (2021), pengetahuan yang lebih luas tentang perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran mereka, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak. Sebaliknya, jika pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak terbatas, kesadaran mereka cenderung rendah, yang dapat mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian oleh Cahyani dan Noviari (2019) menyimpulkan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM. Namun, hasil penelitian oleh Fauzi dan Maula (2020), serta Hantono dan Sianturi (2022) menyatakan bahwa pemahaman pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak UMKM.

Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah penerapan sanksi pajak yang tegas. Pengenalan sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian Cahyani dan Noviani (2019), sanksi perpajakan diketahui memiliki dampak positif terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM. Namun, pandangan yang berbeda diungkapkan oleh Maxuel dan Primastiwi (2021), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM.

Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak melibatkan upaya sosialisasi perpajakan kepada pelaku usaha UMKM. Menurut hasil penelitian Maxuel dan Primastiwi (2021), sosialisasi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM. Namun, perspektif yang berbeda dikemukakan oleh Nirmala dan kolega (2022), yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM.

Adapun Pelayanan pajak juga disebut sebagai pelayanan publik sebab yang melakukan pelayanan pajak yakni instansi pemerintah yang mana bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seorang wajib pajak. Maka dari itu perlu adanya kualitas pelayanan yang memadai dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Adapun hasil penelitian dari Remy dan Erly (2018)

menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka saya tertarik untuk meneliti **“Compliance Risk Management memoderasi Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Jakarta Barat”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Hal yang menyebabkan Kepatuhan Pajak UMKM tidak maksimal dengan banyaknya Jumlah UMKM yang ada di Jakarta Barat.
- b. Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan kualitas pelayanan mempengaruhi Kepatuhan Pajak UMKM.

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu permasalahan digunakan untuk mencegah timbulnya penyimpangan atau perluasan pokok permasalahan, sehingga penelitian dapat lebih terstruktur dan memudahkan dalam pembahasannya. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan penelitian dengan lebih efektif.

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada UMKM di kota Jakarta Barat karena UMKM lebih banyak dibidik saat pemerintahan Pak Jokowi dan juga membuka peluang kerja yang memadai.
- b. Ruang lingkup penelitian hanya seputar Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Jakarta Barat.

D. Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian dan identifikasi diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
- d. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?
- e. Apakah terdapat pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui compliance risk management?
- f. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui compliance risk management?
- g. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui compliance risk management?

- h. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui compliance risk management?

E. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris:

- a. Pengaruh positif signifikan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat.
- b. Pengaruh positif signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat.
- c. Pengaruh positif signifikan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat.
- d. Pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat.
- e. Pengaruh positif signifikan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat melalui compliance risk management.
- f. Pengaruh positif signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat melalui compliance risk management.
- g. Pengaruh positif signifikan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat melalui compliance risk management.

- h. Pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Jakarta Barat melalui compliance risk management.

F. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1) Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, peneliti dapat memperluas pemahaman terkait pengaruh Moderasi Compliance Risk Management terhadap hubungan antara Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Jakarta Barat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan dan perluasan pengetahuan di masa mendatang.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai acuan dan materi perbandingan untuk penelitian mendatang, baik di wilayah Jakarta maupun di berbagai daerah lainnya di Indonesia.

3) Bagi Pemerintah/ Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi bagi Pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Pajak UMKM, dengan tujuan mengoptimalkan Pendapatan Negara. Selain itu, hasil penelitian

diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah untuk memperbaiki strategi dalam memberikan pemahaman perpajakan kepada UMKM.

4) Bagi Wajib Pajak UMKM

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, memberikan manfaat, dan memberikan kontribusi optimal bagi masyarakat umum terkait Manajemen Risiko Kepatuhan, Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Layanan dalam konteks Kepatuhan Wajib Pajak. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat lebih baik mengevaluasi dampak Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

BAB 2

LANDASAN TEORI

A. Gambaran umum teori

Gambaran umum yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah *Theory of Planed Behavior*. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa tindakan individu dapat dipengaruhi oleh niat untuk melakukannya. Niat ini dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap individu terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan persepsi kontrol atas perilaku (Ajzen, 1991).

DAFTAR PUSTAKA

- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Cooper, Donald R., & Pamela S. Schindler. (2006). *Metode riset bisnis*, vol. 1, edisi 9
- F, Anita., N. W. A., M, Adnyana, 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. *Kahrisma*, 4(3), 78–87.
- F, Asterina., & C, Septiani. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*. Vol 4 (2).
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2021). *Partial Least Square* konsep, tehnik dan aplikasi menggunakan program smart pls 3.2.9 untuk penelitian empiris. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Given, Lisa M. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Gulo. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Hartono & Sianturi, F.,R.(2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Riset & Jurnal Akuntansi*.Vol 6(1).
- Indrawan, Rizki., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*. Vol 6 (3).
- Kamela, H. (2020). Pengaruh Faktor-Faktor Theory Planned Of Behaviour (TPB) Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus KPP Palembang Ilir Barat. *Journal of Applied Accounting and Taxation*. Vol 5(2).
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3272-3288

- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2004). Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance. Paris: OECD Forum on Tax Administration. <http://www.oecd.org/tax/administration/33818656.pdf>
- Pratama, A.R., & Mulyani, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*. Vol 1(3).
- Puji lestari, H., Humairo, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*. Vol 16 (1).
<https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Saeroji, O. (2019). Menakar kadar kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan*.
- Sarstedt, M., Hair, J., & Ringle, C. M. (2017). Partial least square structural equation modeling. Springer International Publishing, 13, 1-41.
doi:https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1
- Savitri, A., N., & Damayanti, W., T.(2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak. *Perspektif Akuntansi*. Vol 1(1).
<https://doi.org/10.24246/persi.v1i1.p21-37>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Tan, R., Hizkiel, D, Y., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid 19: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan. *Educoretax*. Vol 1(3)
- Wulandari, R., Risal., & Kristiawati, E. (2020). Sosialisasi Pajak Memoderasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Research Journal of Accounting and Business Management (RJABM)*.
- Yusro, H., W., & Kiswanto. (2014). Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Jepara. *Accounting Analysis Journal*. Vol 3 (4).