

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KAPANEWON PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Rochmad Bayu Utomo
Universitas Mercu Buana Yogyakarta
bayu@mercubuana-yogya.a.id

Rewinka Novitasari
Universitas Mercu Buana Yogyakarta
rewinkaaa@gmail.com

Hasim As'ari
Universitas Mercu Buana Yogyakarta
hasimmercubuana@gmail.com

Ika Wulandari
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Informasi Artikel

Tanggal Masuk:
18 Januari 2023

Tanggal Revisi:
29 Januari 2023

Tanggal Diterima:
3 Februari 2023

Publikasi Online:
11 Maret 2023

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh administrasi perpajakan, mutu pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm orang pribadi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode simple random sampling, sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM di Kecamatan Pengasih. Teknik analisa data yang digunakan adalah Partial least square (PLS) dengan bantuan aplikasi smartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi, variabel mutu pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi, variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi, dan variabel teknologi informasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi.

Kata kunci: Administrasi, Fiskus, Sosialisasi, Teknologi, Kepatuhan

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of tax administration, tax authorities service quality, tax socialization, and tax information technology on individual small and medium eterprise taxpayer compliance. The sample in this study used a simple random sampling method, so samples obtained was 100 respondents. Researchers used primary data obtained from distributing questionnaires to MSME actors in Pengasih Ddistrict. The data analysis technique used is Partial least square (PLS) with the help of the smartPLS application. The results showed that partially the tax administration variable had o effect on individual MSME taxpayer compliance, the tax service quality variable had no effect on individual MSME taxpayer compliance, the tax socialization variable had a significant effect on individual MSME taxpayer compliance, and information technology variables taxation has a significant effect on individual MSME taxpayer compliance.

Keywords: Administration, authorities, socialization, technology, compliance

PENDAHULUAN

Tentunya dengan banyaknya program dan pembangunan nasional yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah, pemerintah Indonesia membutuhkan rencana pendapatan dan belanja yang cukup besar, yang

terlihat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Tanpa penerimaan pajak, Indonesia sebagai negara yang sumber pendapatan utamanya adalah perpajakan tentu akan menghadapi tantangan. Dalam rangka meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak maka dibutuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dari wajib pajak. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dari wajib pajak diperlukan untuk meningkatkan rasio pemungutan pajak. Namun, masalah kepatuhan wajib pajak Indonesia belum terselesaikan. Untuk memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak yang selama ini menjadi sumber terbesar, ketidakpatuhan wajib pajak tentu menjadi kendala. Berdasarkan Laporan Tahunan DJP tahun 2019-2021 rasio kepatuhan formal orang pribadi non karyawan terus mengalami penurunan. Dikutip dari laman DDTC pada tahun 2019 berada diangka 75,93 persen, kemudian tahun 2020 diangka 52,44 persen, dan pada tahun 2021 hanya mencapai 45,53 persen. (<https://news.ddtc.co.id>). Beberapa strategi sudah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti meningkatkan mutu pelayanan fiskus, program sosialisasi tentang perpajakan, memodernisasi sistem administrasi perpajakan, serta pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak. Dalam proses perpajakan pasti berhubungan dengan administrasi karena setiap proses perpajakan membutuhkan data dan catatan sehingga administrasi dianggap mampu mempengaruhi proses perpajakan tersebut. Berdasarkan penelitian (Ayem et al., 2018) administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut (Yap & Mulyani, 2022) administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai sikap daripada seorang fiskus dalam memberikan jasa terhadap wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik pada wajib pajak. Dalam peranan fiskus, wajib pajak membutuhkannya lebih dari sekedar pemeriksa pajak agar SDM yang didayagunakan DJP dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Rifana et al., 2021) menyebutkan mutu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan menurut (Rianty & Syahputepa, 2020) berpendapat bahwa mutu pelayanan fiskus tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Pemerintah telah mengencangkan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan sosialisasi. Media yang digunakan dalam proses sosialisasi tersebut bisa melalui media visual, audio, atau audio visual. Semakin banyak wajib pajak yang mendengar dan melihat penyampaian sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah mengenai perpajakan maka semakin besar kemungkinan wajib pajak akan mengikuti apa yang terdapat pada isi sosialisasi tersebut. Menurut penelitian (Rosmayani, 2022) mendapatkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang bertentangan dengan penelitian (Ainul dan Susanti, 2021) yang mendapatkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknologi yang terus berkembang membuat pemerintah menjadikannya sarana untuk meningkatkan pelayanan dalam perpajakan. Hal ini diharapkan supaya para wajib pajak lebih mudah dalam mengurus ataupun membayar pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Menurut (Sadik et al., 2021) yang menyebutkan bahwa teknologi informasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan itu, menurut (Christin dan Tambun, 2019) teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidakkonsistenan hasil penelitian terhadap variabel variabel tersebut membuat peneliti melakukan penelitian ini. Dengan jumlah UMKM yang cukup banyak di Kapanewon Pengasih seharusnya menjadi nilai plus dalam hal penerimaan pajak. Namun pada kenyataannya hal tersebut masih jauh dari angan. Dilihat dari presentase pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada tahun 2021 Kapanewon Pengasih hanya mencapai 50% dan menjadi presentase terendah di Kabupaten Kulon Progo. Dari hal tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa para wajib pajak di Kapanewon Pengasih masih kurang peduli dengan pentingnya membayar pajak karena pajak PBB yang notabennya sudah dihitung dan tinggal membayar saja masih diabaikan apalagi pembayaran pajak yang sistemnya masih menghitung sendiri seperti pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan variabel yang ke lima variabelnya belum pernah diteliti secara bersamaan. Dalam penelitian (Ayem et al., 2018) hanya menggunakan variabel administrasi perpajakan, kemudian penelitian (Rifana et al., 2021) menggunakan variabel mutu pelayanan fiskus sebagai variabel ke duanya, lalu penelitian (Rosmayani, 2022) menggunakan sosialisasi perpajakan, terakhir penelitian (Utomo et al., 2022) menggunakan teknologi informasi sebagai variabelnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih dalam tentang hubungan antara kepatuhan wajib pajak UMKM dengan administrasi perpajakan, serta hubungan antara kepatuhan dan sosialisasi perpajakan, teknologi informasi perpajakan, administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan. Secara teoritis, penelitian ini harus memperluas pemahaman kita tentang perpajakan. dengan mempraktekkan teori pajak yang dipelajari di bangku kuliah dan membandingkannya dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Selain itu, ini berfungsi sebagai sumber bagi

para peneliti yang melakukan studi tentang masalah yang sama dan menggunakannya sebagai dasar untuk penelitian tambahan. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat mengedukasi wajib pajak tentang kewajiban perpajakan di Indonesia, khususnya terkait kewajiban perpajakan UMKM. Diharapkan wajib pajak, khususnya UMKM, akan lebih patuh dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai hasil dari temuan studi ini, sehingga dapat meningkatkan penerimaan sektor pajak.

TINJAUAN PUSTAKA / KAJIAN TEORITIS dan Hipotesis

Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms* (Fishbein dan Ajzen, 1975), sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk meleakukan perilakunya (Hsu and Chiu 2002). *Theory of Planned Behaviour* (TPB) juga menghubungkan antar keyakinan dengan perilaku. Teori TPB berusaha untuk menguraikan bagaimana minat terhadap perilaku dan perilaku dapat dibentuk. Minat terhadap perilaku diartikan sebagai indikasi kesiapan individu untuk menampilkan perilaku atau dapat diasumsikan sebagai suatu yang mendahului tindakan. Tindakan dapat diartikan sebagai respon yang tidak terlihat dari individu sehubungan dengan target yang diberikan (Indhasari & Azisah, 2021). Relevansi TPB dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya maka akan terjadi perilaku *tax compliance* (kepatuhan pajak). Penggunaan model TPB dalam penelitian ini untuk mengetahui intensi berperilaku pada perilaku kepatuhan wajib pajak UMKM khususnya di Kabupaten Kulon Progo dalam membayar pajak penghasilan didasari oleh model TPB. Dimana niat untuk patuh ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Pengaruh Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam *Theory of Planned Behaviour* (TPB) disebutkan bahwa perilaku seseorang dibentuk atas niat. Niat tersebut akan muncul ketika wajib pajak sadar akan pentingnya membayar pajak dan memperoleh kemudahan ketika melakukan pembayaran pajaknya. Ketika wajib pajak merasa mudah saat mengurus pajaknya terlebih pada saat mengurus administrasinya maka wajib pajak akan merasa bahwa membayar pajak adalah hal yang mudah sehingga wajib pajak akan dengan suka rela melakukannya. Motivasi diri wajib pajak untuk mau membayar pajak kabarnya akan meningkat dengan sistem administrasi perpajakan yang lebih baik melalui implementasi sistem teknologi informasi yang terpercaya, menurut penelitian (Ayem et al., 2018). Pengelolaan pajak berdampak besar terhadap kepatuhan, klaim wajib pajak UMKM (Tyas, 2019). Hal ini sesuai dengan penelitian (Wulandari, 2021) yang menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi administrasi perpajakan memiliki dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi menurut (Yap & Mulyani, 2022) administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga deskripsi ini mengarah pada hipotesis berikut:

H1: Administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Mutu Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pajak maka wajib pajak akan merasa bahwa dirinya dihargai sehingga wajib pajak akan merasa bahwa membayar pajak menjadi lebih mudah. Dari hal tersebut maka akan timbul niat wajib pajak untuk membayar pajaknya. Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yang menyebutkan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh niat. Dalam studi mereka, (Rifana et al., 2021) menetapkan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Susanti dan Suhono (2020) menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara signifikan dan menguntungkan dipengaruhi oleh kualitas layanan otoritas pajak. Kemudian menurut penelitian (Wulandari et al, 2020) mutu pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan berikut diambil dari uraian ini:

H2: Mutu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Informasi tentang perpajakan bisa diperoleh dari mana saja baik secara offline maupun online. Saat ini upaya pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan sosialisasi. Ketika wajib pajak mendapat informasi dari sosialisasi tersebut maka akan timbul rasa tanggung jawab terhadap pajaknya. Dalam hal ini wajib pajak akan tau pentingnya membayar pajak sehingga niat untuk membayar pajaknya akan muncul. *Theory of Planned Behaviour* (TPB) sangat relevan dengan hal ini. Menurut penelitian oleh (Rosmayani, 2022), sosialisasi perpajakan berdampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, menurut penelitian, sosialisasi perpajakan berdampak besar terhadap kepatuhan wajib pajak (Hura dan Kakisina, 2022). Uraian ini menjadi landasan bagi hipotesis penelitian berikut ini:

H3: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak UMKM

Pengaruh Teknologi Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setiap orang ingin sesuatu yang dikerjakan dipermudah. Begitu juga para wajib pajak yang ingin kegiatan perpajakannya terasa mudah. Ketika wajib pajak merasa proses pajaknya mudah maka niat untuk membayar pajaknya akan timbul dengan sendirinya. Dalam *Theory of Planned Behaviour* (TPB) seseorang akan melakukan sesuatu karena adanya niat. Faktor yang mempengaruhi niat itu sendiri bisa dari internal bisa juga dari eksternal. Teknologi informasi perpajakan menjadi salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi niat seseorang untuk melakukan kewajiban membayar pajaknya. Ketika wajib pajak merasa mudah dalam proses pajaknya melaluka teknologi informasi maka niat wajib pajak untuk membayar pajaknya akan timbul.

Menurut penelitian (Utomo et al., 2022) teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian sebelumnya (Sadik et al., 2021) akibatnya, semakin efektif teknologi informasi digunakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, semakin mudah bagi kita untuk mematuhi undang-undang perpajakan. Hal ini terbukti dengan semakin canggihnya sistem perpajakan Indonesia membuat kepatuhan perpajakan semakin sederhana bagi kita. Gambaran ini mengarah pada kesimpulan berikut:

H4: Teknologi Informasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Data penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria yaitu wajib pajak UMKM yang memiliki NPWP di wilayah Kapanewon Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kebenaran yang diinginkan 10% sehingga didapatkan 91 minimum sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu pendekatan asosiatif. Pendekatan ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel dari dua atau lebih variabel. Olah data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), dengan bantuan aplikasi Smart PLS 4.0. Alasan penggunaan alat ini adalah karena sebagai alternatif analisis non parametric yang tidak mengandung uji asumsi klasik sebagaimana banyak bukti empiris yang menerapkan seperti . Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sumber	Indikator
Administrasi Perpajakan (X2)	(Siti Kurnia Rahayu, 2017)	1. Tingkat pelayanan 2. Tingkat pengawasan 3. Tingkat produktifitas pegawai pajak 4. Tingkat efektifitas dan efisiensi
Mutu Pelayanan Fiskus (X4)	(Lupiyoadi (2006)	1. Tangiable 2. Reliability 3. Assurance 4. Responsibility 5. Emphaty

Sosialisasi Pajak (X1)	(Pedricco, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perpajakan 2. Media 3. Penyuluhan dan seminar 4. Informasi langsung 5. Talkshow dan wawasan
Teknologi Informasi Perpajakan (X3)	(Theo Kusuma Ardyaksa, 2014), (Yosi Friskianti, 2014), (Auliya Ulfa, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan teknologi yang berkaitan dengan perpajakan 2. Memadainya teknologi yang berkaitan dengan perpajakan 3. Akses informasi perpajakan yang mudah 4. Pemanfaatan fasilitas teknologi informasi perpajakan 5. Mudah dipelajari
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	(Yudista, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan WP untuk estimasi pajak 2. Kepatuhan WP untuk kesalahan pajal 3. Kepatuhan WP untuk perlakuan pajak 4. Kepatuhan WP untuk penyampaian SPT 5. Kepatuhan WP untuk membayar paja 6. WP menghadapi kekurangan pembayaran pajak

HASIL PENELITIAN

Perancangan Outer Model

Tabel 2
Outer Loadings (Measurement model)

	Administrasi Perpajakan	Mutu Pelayanan Fiskus	Sosialisasi Perpajakan	Teknologi Informasi Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak
X1.1	0.821				
X1.2	0.738				
X1.3	0.832				
X1.4	0.739				
X2.1		0.755			
X2.2		0.818			
X2.3		0.803			
X2.4		0.775			
X2.5		0.725			
X3.1			0.727		
X3.2			0.802		
X3.3			0.787		
X3.4			0.748		
X3.5			0.739		
X4.1				0.719	
X4.2				0.830	
X4.3				0.787	

X4.4	0.722	
X4.5	0.770	
Y.1		0.717
Y.2		0.755
Y.3		0.815
Y.4		0.781
Y.5		0.714
Y.6		0.744

Sumber: Output Smart PLS (2022)

Tabel 3
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Sosialisasi Perpajakan	0.579
Administrasi Perpajakan	0.614
Teknologi Informasi Perpajakan	0.588
Mutu Pelayanan Fiskus	0.602
Kepatuhan Wajib Pajak	0.570

Sumber: Output Smart PLS (2022)

Berdasarkan table 2 menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai di atas 0.70 sehingga semua indikator yang diperlukan dalam penelitian ini telah memenuhi validitas konvergen. Validitas konvergen mempunyai makna bahwa seperangkat indikator mewakili satu variabel laten dan yang mendasari variabel laten tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari *unidimensionalitas*, yaitu nilai rata rata varian yang dikstraksi (Average Variance Extracted/AVE). Nilai AVE >0.5. Nilai ini memenuhi persyaratan validitas konvergen, yang berarti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata. Dari table diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *outer loading* dan AVE, data penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Tabel 4
Output composite reability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Administrasi Perpajakan	0.79	0.798
Kepatuhan Wajib Pajak	0.849	0.851
Mutu Pelayanan Fiskus	0.834	0.838
Sosialisasi Perpajakan	0.819	0.826
Teknologi Informasi Perpajakan	0.825	0.835

Sumber: Output Smart PLS (2022)

Konstruk dinyatakan realibel jika memiliki *composite reability* di atas 0.7 dan diatas nilai *croncbach`s alpha* yaitu 0.6. dari table diatas semua konstruk sudah memenuhi standar nilainya sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reabilitas yang cukup baik.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

a. R-Square

R-square yaitu nilai yang memperlihatkan seberapa besar pengaruh variabel independent (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Nilai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Output R-square

	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.828	0.821

Sumber: Output Smart PLS (2022)

Dari table dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki dipengaruhi sebesar 82% oleh administrasi perpajakan, mutu pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, teknologi informasi perpajakan dan sisanya sebesar 18% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan untuk mempengaruhi variabel endogen pada penelitian ini.

b. Uji Statistik (Bootsrapping)

Tabel 6
Output Bootsraping

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Administrasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.014	0.011	0.097	0.141	0.888
Mutu Pelayanan Fiskus -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.140	0.140	0.088	1.585	0.113
Sosialisasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.281	0.276	0.082	3.427	0.001
Teknologi Informasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.543	0.552	0.077	7.100	0.000

PEMBAHASAN

Pengaruh adminitrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Temuan penelitian menunjukkan bahwa administrasi perpajakan di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo tidak banyak berdampak pada kepatuhan wajib pajak UMKM swasta. Kurangnya pengawasan terhadap UMKM yang membuat para pelaku UMKM ragu untuk memenuhi komitmennya, seperti membuat NPWP dan membayar pajak, menjadi salah satu penyebabnya. Selain itu, mereka juga berpendapat bahwa terkadang pegawai pajak tidak melakukan tugasnya dengan baik dan benar sehingga cenderung tidak efektif dan efisien. Hal itu membuat wajib pajak menjadi malas untuk melakukan kewajibannya terlebih tidak ada sanksi yang tegas dari pemerintah tentang hal tersebut. Jadi, meskipun wajib pajak tidak melapor dan membayar pajaknya mereka tidak mendapat sanksi yang berarti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mimi dan Mulyani, 2022) yang mengklaim bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak mendukung penelitian ini.

Pengaruh mutu pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil temuan menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan fiskus tidak ada hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kapanewonn Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan temuan studi tersebut, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban membayar dan melaporkan pajak masih

belum dapat ditingkatkan dengan kualitas pelayanan. Sebagian besar wajib pajak mengeluhkan tentang kelengkapan fasilitas fisik yang ada. Menurut mereka peralatan perlengkapan yang digunakan sudah cukup memadai namun faktanya masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki seperti *layout* yang memudahkan wajib pajak dalam memahami arus pelayanan, tempat parkir yang kurang luas, serta ketersediaan MCK tergolong kurang lengkap. Hal seperti itu ternyata memiliki sensitivitas kenyamanan wajib pajak ketika membutuhkan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak. Kemudian sebagian besar wajib pajak juga mengeluhkan tentang pegawai perpajakan yang dianggap kurang baik dalam menyampaikan informasi sehingga wajib pajak menjadi malas untuk melakukan kewajibannya di Kantor Pelayanan Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Martha dan Riza (2020) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Seberang Ulu tidak dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan fiskus.

Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM perorangan. Wajib Pajak belajar tentang pajak, terutama undang-undang perpajakan terbaru, melalui sosialisasi. Kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi apabila semakin banyak wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh media yang digunakan untuk sosialisasi perpajakan. Pengetahuan tersebut semakin tersebar dengan semakin meningkatnya penggunaan media, sehingga memudahkan wajib pajak untuk belajar tentang pajak. Selain itu, berbagai metode pemberian pengetahuan, seperti penyuluhan, seminar, informasi langsung, program bincang-bincang, dan wawasan, juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat ketika wajib pajak lebih sering melakukan kegiatan tersebut. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ningsih (2020), Rosmayani (2022), serta Hura dan Kakisina (2022), yang menemukan dampak kuat sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Temuan penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi perpajakan memiliki dampak yang baik dan cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kapanewon Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan peningkatan teknologi informasi yang digunakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini meliputi aksesibilitas terhadap informasi, kesesuaian teknologi terkini, kemudahan penggunaan teknologi, dan ketersediaan teknologi. Ketika wajib pajak merasa teknologi informasi yang tersedia memadai dan mudah maka wajib pajak akan lebih mudah dalam membayar pajaknya misal saat diluar kota wajib pajak tetap bisa membayar pajaknya secara online jadi tidak ada alasan untuk wajib pajak tidak membayar pajaknya. Penelitian ini mendukung penelitian (Sadik et al., 2021) yang menemukan pengaruh baik dan signifikan teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Mutu pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Teknologi informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Keterbatasan penelitian ini yang pertama adalah peneliti tidak menentukan berapa lama wajib pajak mempunyai NPWPnya. Sehingga belum bisa dipastikan bahwa wajib pajak sudah benar benar paham tentang kewajibannya atau belum. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih memperbaiki kriteria yang digunakan misalnya sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang sudah memiliki NPWP lebih dari 5 tahun. Yang kedua adalah pengisi kuesioner belum tentu wajib pajak yang terdaftar. Karena alasan tertentu beberapa kuesioner diisi oleh karyawan, anggota keluarga, atau yang lainnya. Untuk itu bagi penelitian selanjutnya bisa memastikan untuk pengisian kuesioner diisi oleh wajib pajak itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior* (pp. 11-39). Springer Berlin Heidelberg.
- Apriani, N. (2020). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 30-35.

- Arikunto, S. (1998). Pendekatan Penelitian.
- Ayem, S., Nofitasari, D., Ekonomi, F., Sarjanawiyata Tamansiswa, U., & Kunci, K. (2018). Pengaruh Sosialisasi PP NO. 23 Tahun 2018 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak UMKM. *Pengaruh Sosialisasi PP*, 2(2), 105–121.
- Famami, A. H. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Pamekasan* (Doctoral dissertation, Universitas Wiraraja).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). Partial Least Squares konsep, metode dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 4.0. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 57.
- Hakim, R. (2009). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki NPWP di Makassar Barat* (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50-67.
- Rifana, D. A., Kusuma, I. L., & Tho'in, M. (2021). Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(01), 313–319. <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v22i1.2792>
- Sadik, M., Sari, S. N., & Ilham. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara. *Jurnal Pabean ...*, 3(2), 171–184. <http://www.jurnal.politeknikbosowa.ac.id/index.php/pabean/article/view/164>
- Utomo, R. B., Manafe, N. R., Budiantara, M., Wulandari, I., & Murtini, S. (2022). Determination of Taxpayer Compliance In Micro Small and Medium Enterprise (MSME) Center Batik. *Jurnal Ekobistek*, 11, 92–97. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i2.313>
- Ria Wahyuni, L. (2020). *Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Buleleng* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Yap, M., & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9(1), 37–54. <https://doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>
- Putri, A., & Wibowo, D. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(2).
- DDTC. (2021, oktober Jumat). <https://news.ddtc.co.id>. Retrieved from <https://news.ddtc.co.id:https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-lapor-spt-wp-badan-dan-op-nonkaryawan-turun-tahun-lalu-33867>