

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI, BIAYA KEPATUHAN DAN KEMUDAHAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Fitriana Mawaddah¹, Rizka Ramayanti^{2*}

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trilogi, Jl. TMP Kalibata No. 1, Jakarta Selatan, 12760, Indonesia
fitrianamawaddah@gmail.com¹, rizka.ramayanti@universitas-trilogi.ac.id^{2*}.

ABSTRAK

Pajak UMKM adalah salah satu sumber untuk pembangunan nasional. Tujuan diadakan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan dan kemudahan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini dilakukan oleh 44 responden UMKM yang berada di Depok. Analisis data menggunakan Partial Least Square yaitu dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Terdapat hasil dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kemudahan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan untuk biaya kepatuhan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Biaya kepatuhan; sanksi pajak; kualitas pelayanan pajak; kemudahan penggunaan e-filing

ABSTRACT

MSME tax is one of the national development sources. This study aimed to evaluate whether service quality, tax sanctions, compliance costs, and the usability of e-filing had an effect on MSME taxpayer compliance. This investigation was done by 44 Depok-based SMB respondents. Utilizing Partial Least Square, the SmartPLS application conducts data analysis. This study reveals that the quality of tax services, tax sanctions, and the convenience of e-filing have an effect on taxpayer compliance, however the cost of compliance has no effect.

Keywords: *Compliance costs; tax sanctions; tax service quality; ease of use of e-filing*

Histori artikel:

Diunggah: 29-09-2022

Direview: 12-10-2022

Diterima: 24-11-2022

Dipublikasikan: 01-12-2022



* Penulis korespondensi ✉

PENDAHULUAN

Pajak merupakan Penerimaan Negara terbesar dan diandalkan untuk kepentingan pemasukan biaya pemerintah di Indonesia. Masyarakat sangat dianjurkan untuk memahami apa itu pajak dengan baik. Para WP siapapun akan bertemu dengan pajak. Sedangkan masyarakat masih tidak tau dan mengerti dan memahami pajak.

Para WP memang tidak akan langsung dapat merasakan kegunaan pajak setelah melakukan pembayaran pajak, tetapi para WP memiliki kewajiban membayar pajak dan WP merupakan tokoh sangat penting terhadap pendapatan pajak. Dari tokoh yang sangat penting diharapkan para WP memiliki kekesadaran dan tanggung jawab untuk meningkatkan pendapatan Pajak. Karena dalam pembangunan suatu negara pajak merupakan suatu yang penting. Indonesia mengalami penurunan penerimaan pajak (Katadata, 2019). Sebuah Negara pasti tidak akan dapat tumbuh tanpa ada penerimaan pajak. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan negara. Contohnya dalam rangka mendorong penanaman modal baik dalam negeri maupun luar negeri diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak (Murti et al., 2022). Pemerintah memiliki peran yang sangat dalam penerimaan pajak salah satunya dengan mengeluarkan peraturan-peraturan baru mengenai pajak, peraturan – peraturan baru yang selalu diperbaharui bertujuan untuk meningkatkan bersama penerimaan pajak maka sebab itu para wajib pajak pribadi serta para UMKM diharapkan memiliki kepatuhan untuk membayar pajak.

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk menerapkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan dilaksanakannya sanksi pajak. Sanksi pajak akan dikenakan pada WP OP yang tidak mematuhi kebijakan pajak yang telah diatur. Dalam UUD Tahun 2007 No 28 yang berisi ketentuan umum Perpajakan (UUD KUP), hukuman atau (sanksi) yang akan diterima oleh wajib pajak yakni akan berupa admin seperti sanksi denda, pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dari pada seharusnya dan denda bunga serta sanksi kurungan yaitu berupa kurungan penjara. Wajib pajak yang mengerti dan memahami tentang sanksi yang akan di dapatkan apabila melanggar akan berusaha untuk patuh terhadap pembayaran pajak dibandingkan melanggar yang akan merugikan wajib pajak itu sendiri.

Penghindaran pajak yang dilakukan oleh perusahaan, biasanya melalui kebijakan yang diambil oleh pimpinan perusahaan sebagai pengambil keputusan bukanlah tanpa sengaja. Praktik penghindaran pajak juga bahkan sudah terjadi secara global dengan tujuan mendapatkan atau meningkatkan profit. Dari kebijakan pimpinan dan tujuan tersebut, strategi untuk melakukan penghindaran pajak yang merupakan bentuk efisiensi pembayaran pajak dilakukan pihak manajemen sebuah perusahaan dimana yang berkewajiban mengelola dan memanfaatkan sumber daya perusahaan secara efisien dibantu oleh beberapa staf pajak.

Ada berbagai macam alasan wajib pajak menghindari pajak. Alasan seseorang menghindari pajak ada berbagai macam faktor. Faktor orang menghindari pajak adalah ketidakinginan untuk membayar pajak dan biaya yang sangat mahal agar mematuhi kebijakan-kebijakan pajak (high compliance cost). Faktor lainnya adalah kecurangan pajak adalah sedikitnya kemampuan admin pajak dan pengadilan fiskal yang dilakukan untuk menegakan kewajiban pajak. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan WP (wajib pajak) dalam melaksanakan kepatuhan maka para wajib pajak akan malas membayar pajak karena merasa keberatan dan menyebabkan melakukan penghindaran pajak.

Menurut Sandford (1995), tiga biaya kepatuhan terdiri dari biaya uang langsung, waktu dan biaya psikologis. Biaya langsung adalah biaya tunai yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak, seperti pembayaran untuk konsultan pajak dan biaya perjalanan bank untuk mengajukan pajak. Biaya waktu didefinisikan sebagai pengorbanan

waktu yang berkomitmen, di mana waktu yang digunakan oleh wajib pajak selama realisasi kewajiban pajak, seperti waktu yang digunakan untuk membaca formulir SPT dan panduan pengguna, berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dan waktu yang dihabiskan di rumah. di kantor pajak. Sementara itu, biaya psikologi adalah pengorbanan yang diberikan oleh pembayar pajak dan mencakup frustrasi dan ketidakpuasan, serta gangguan wajib pajak ketika mereka berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak.

Berdasarkan keputusan DJP Nomor: Kep-88/PJ/2004, e-filing merupakan salah satu metode untuk melaporkan SPT Pajak untuk dapat dilakukan secara online atau elektronik melalui website resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), atau melalui jalur lain dari e-filing resmi yang sama yang juga ditetapkan oleh pemerintah. e-filing diterapkan oleh dirjen pajak yang merupakan langkah awal untuk memoderanisasikan sistem pajak yang ada di Indonesia yang dimaksudkan untuk memberi kualitas yang baik bagi pelayanan sehingga menciptakan kepuasan serta kemudahan untuk WP, sehingga WP diharapkan patuh terhadap pembayaran pajak. e-filing pajak memberikan banyak keuntungan dibanding pelaporan secara manual seperti salah satunya yaitu, lapor pajak dimanapun wajib pajak berada dan terhubung dengan internet, hemat waktu dan tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya untuk datang serta mengantri di Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan analisa tentang Sanksi Pajak, Kualitas pelayanan pajak, kemudahan dalam penggunaan e-filing serta biaya kepatuhan pada kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Kota Depok memiliki 1.100 restoran dan 90 persen di antaranya taat pajak. Terbukti, dari Rp 150 miliar target pajak pada 2019, telah terealisasi sebesar Rp 202 miliar. Oleh karena itu penelitian ini Ingin mengetahui apakah yang menyebabkan 10% UMKM tidak patuh pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP UMKM.
- 2) Ingin menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap patuh tidaknya WP UMKM.
- 3) Ingin menganalisis pengaruh biaya – biaya kepatuhan pajak terhadap patuh tidaknya WP UMKM
- 4) Ingin menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan e-filing terhadap patuh tidaknya WP UMKM

Manfaatnya bagi pemerintah dan Direktorat jendral pajak juga diharapkan terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan sehingga masyarakat mendapatkan pengetahuan dan pemahaman para WP terus meningkat. Serta untuk Kpp Pratama Depok diharapkan meningkatkan kualitas pelayanannya, pelayanan yang baik dan memuaskan akan membantu dan mempermudah para Wajib pajak dalam memenuhi kepatuhannya.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

WAJIB PAJAK

Wajib Pajak (WP) terdiri dari orang serta tubuh yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, serta pemungut pajak. Dimana mereka memiliki hak serta kewajiban perpajakan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (UU Nomor. 28 Tahun 2007 Tentang KUP, UU Nomor. 36 Tahun 2008 Tentang PPh serta UU Nomor. 42 Tahun 2009 Tentang PPN serta PPnBM dan peraturan penerapannya).

Wajib Pajak (WP) ialah singkatan dari harus pajak yang ialah orang individu ataupun tubuh (subjek pajak) yang bersumber pada pada dengan peraturan UUD perpajakan ditetapkan buat melaksanakan kewajiban perpajakan, tercantum pemungut pajak ataupun

pemotong pajak tertentu. Wajib pajak dapat berbentuk harus pajak orang individu ataupun harus pajak tubuh. Perihal tersebut bisa disimpulkan kalau wajib pajak ataupun biasa kerap diucap dengan WP merupakan wajib pajak berbentuk perorangan ataupun tubuh (subjek pajak) yang bagi dengan undang-undang perpajakan ditetapkan buat melaksanakan kewajiban perpajakan, tercantum pemungutan pajak dan pemotongan perpajakan. Wajib pajak terdapat 2 wujud awal perorangan serta Badan.

KEPATUHAN PAJAK

Ukuran tingkat kepatuhan kontributor yang paling penting diketahui jika wajib pajak telah menyampaikan SPT atau tidak, periode SPT dan SPT tahunan. Ini adalah langkah paling penting karena telah ditransmisikan oleh SPT oleh Wajib Pajak (WP) berarti bahwa Wajib Pajak (WP) telah melakukan pembayaran pajak sesuai dengan hukum. Ada beberapa kriteria berdasarkan peraturan Nomor Menteri Keuangan: 74 / PMK.03 / 2012 Kepatuhan Wajib Pajak adalah: (1) tepat waktu untuk memberikan SPT; (2) tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali mereka telah memperoleh izin untuk bermigrasi atau menunda pembayaran pajak (3) laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan Pendapat yang tidak memenuhi syarat dengan 3 (tiga) tahun; dan (4) tidak pernah dihukum untuk melakukan tindakan kriminal di bidang pajak berdasarkan keputusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum permanen dalam 5 (lima) tahun terakhir.

Dalam bidang studi yang sama, kepatuhan dijelaskan oleh Roth et al. (1989) sebagai pengajuan wajib pajak dari total pengembalian pajak yang diperlukan dengan cara yang tepat waktu, dengan pengembalian yang merangkum kewajiban pajak laporan yang tepat berdasarkan undang-undang pajak, peraturan dan keputusan pengadilan yang berlaku. Alm et al. (1993) menyebut kepatuhan pajak sebagai tindakan wajib pajak dalam menyatakan penghasilan kena pajak mereka secara akurat, dalam mengajukan pengembalian pajak serta dalam membayar pajak yang harus dibayarkan dalam jangka waktu yang diperlukan. Dalam lini studi yang sama, Kirchler et al. (2006) membandingkan konsep kepatuhan pajak dengan permainan yang tergantung pada interaksi timbal balik antara keputusan wajib pajak dan otoritas pajak, serta kepercayaan wajib pajak dalam hukum, dan keadilan sistem pajak. Selain itu, berbagai aspek pengukuran kepatuhan pajak terungkap dalam studi Brown dan Mazur (2003), di mana kepatuhan wajib pajak dikategorikan menjadi tiga; kepatuhan pelaporan, kepatuhan pengajuan, dan kepatuhan pembayaran.

KUALITAS PELAYANAN PAJAK

Kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan merupakan sebagai suatu produk pelayanan dari pemerintah. Kualitas layanan yang sangat baik dapat menjadi faktor utama DJP dalam menarikhati Wajib pajak UMKM. Kualitas layanan yang dimaksud bisa berupa servis saradan perasarana serta kualitas dari SyMBER daya manusia yang tersedia (apartur pajak) professional yang mengunggulkan integritas akuntabilitas dan transaransi. Jika hal tersebut sangat diperhatikan dan diberikan yang terbaik oleh ditjen pajak diharpkn dapat memberikan kesan yang baik bagi para wajib pajak. Sehingga para pelaku pajak engga enggan lagi untuk melakukan tugasnya dalam melakukan pembayaran pajak. Kualitas pelayanan kantor pajak yang baik merupakan salah satu yang merupakan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak.

H₁ : Kualitas Pelayanan Kantor pajak Berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SANKSI PAJAK

Sanksi adalah sesuatu dalam bentuk hukuman yang diberikan kepada orang-orang yang melanggar aturan. Peraturan atau undang-undang adalah tanda-tanda untuk tugas untuk substitusi apa yang perlu diadili dan apa yang diadaptasi tidak dicoba. Sanksi diperlukan untuk peraturan atau hukum yang harus dilanggar. Sanksi pajak dijamin bahwa ketentuan peraturan pajak (standar pajak) harus disertai dengan / dipatuhi / patuh, dengan kata lain, bahwa sanksi pajak adalah peralatan pencegahan sehingga pajak tidak dilanggar standar pajak.

H₂: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

BIAYA KEPATUHAN

Beban kepatuhan adalah satu dari penyebab lain yang sangat mendominasi akan kepatuhan wajib pajak. Beban kepatuhan perpajakan merupakan salah satu penambahan bayaran yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. banyaknya biaya yang harus dikeluarkan WP maka akan berakibat wajib pajak tidak melakukan kewajibannya. Seperti besarnya biaya yang harus mereka keluarkan untuk foto copy dokumen mereka akan merasa keberatan apabila banyak dokumen yang harus mereka fotocopy karena menambah biaya yang harus dikeluarkan. Dalam penelitian Putu Rara (2016) menemukan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Biaya Kepatuhan Berpengaruh Negatif terhadap Kepatuhan WP (wajib pajak).

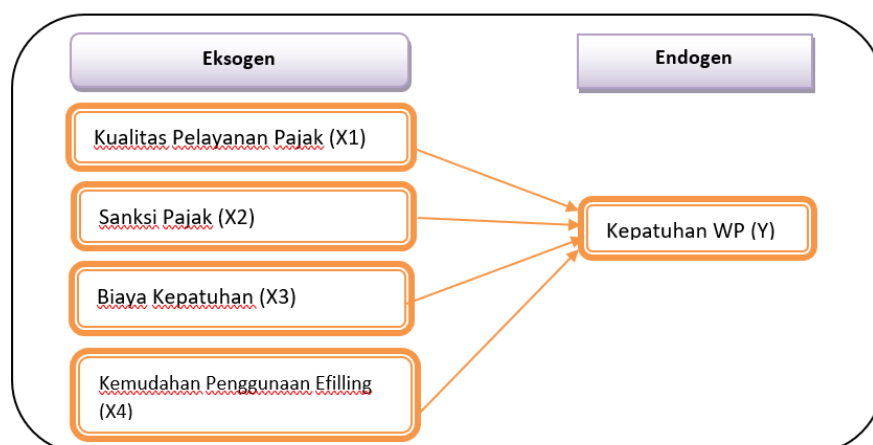
KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-FILLING

Beberapa hal yang dilakukan pemerintah dalam melaksanakan pemodernisasian perpajakan adalah menerapkan E-filing. System E-filing merupakan upaya kemudahan dalam hal penyetoran dan pelaporan baik itu SPT Massa ataupun SPT tahunan. Jadi semakin baik penerapan system e filing maka akan semakin tinggi juga pengaruh terhadap kepatuhan pajak Dalam penelitian prasetyo (2010) mengungkapkan bahwa kemudahan dalam penerapan system E-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄: Kemudahan Penerapan sistem E-filing Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode data Primer. Data primer tersebut penulis dapatkan dengan memakai daftar-daftar pertanyaan dari kuisisioner yang telah disusun dengan maksud untuk mengumpulkan informasi dari Para Pedagang UMKM di wilayah Depok, Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan variable Laten . variable laten dalam penelitian ini akan menggunakan 2 jenis variable yaitu : variable eksogen dan variable endogen . 4 variable eksogen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Pajak (X2), Biaya Kepatuhan Pajak (X3) dan kemudahan dalam Penggunaan E-filling (X4) dan satu variable Endogen Yaitu : Kepatuhan wajib pajak (Y). Model Penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 : model penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi mencakup seluruh objek analisis, sedangkan mencakup bagian dari populasi yaitu sample. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah UMKM yang bergerak disektor makanan dan minuman yang terdaftar dalam dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah yang berada di Depok, Jawa Barat. Alasan saya memilih Dinas Koperasi yaitu karena Para UMKM yang telah terdaftar dalam Dinas Koperasi berarti sudah terdaftar dalam Wajib Pajak UMKM. Berikut ini rincian UKM sektor makanan dan minuman di Jakarta Timur yang berada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah:

Tabel 1. Jumlah UKM Makanan dan Minuman di Jakarta Timur

No	Nama	Jumlah Unit
1	Rumah Pohon Depok	40
2	FooDrinkHouse	50
	Jumlah	90

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengambilan sample berupa purposive sampling, yaitu pengambilan sample berdasarkan pertimbangan tertentu dan sesuai dengan sifat-sifat populasi yang sebelumnya telah ditetapkan penulis. Kriteria dalam sample ini yaitu UMKM yang terdaftar di kementerian koperasi dalam bidang makanan dan minuman di Depok, Jawa Barat, mengembalikan kuesioner yang telah diberikan Dalam menentukan jumlah sample UMKM di Depok, Jawa Barat ada 44 UMKM, karena kondisi pandemic COVID-19 hanya ada 45 UMKM yang buka di dua tempat makan tersebut sedangkan 1 UMKM dia belum terdaftar di Dinas Koperasi

Analisis Statistik Deskriptif

Dilihat dari responden Pemilik UMKM yang Berada di Depok Yaitu Rumah Pohon dan Foodcourt Kartini Depok Kuesioner yang disebarakan ke 45 UMKM tetapi ada sejumlah 1

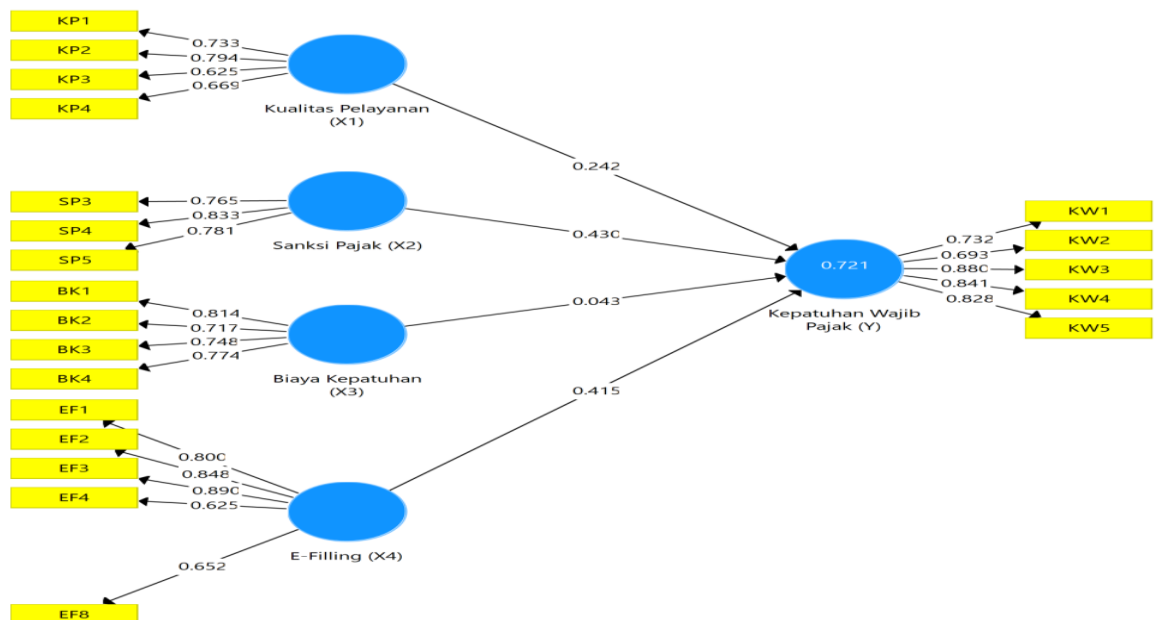
UMKM yang tidak bersedia mengisi Kuesioner karena dia belum terdaftar di Dinas Koperasi. Sehingga Memiliki Jumlah Responden sebanyak 44 orang. Karakteristik responden dapat dilihat dari Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir Pemilik.

Responden UMKM dari 2 tempat makan di depok berjenis kelamin Pria sebesar 10 atau 20,9% dan Wanita sebesar 34 atau 79,1%. Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan Google form dengan mendatangi langsung tempat UMKM dan mengirim link yang sudah ada lewat whatsapp pemilik. Hal ini dilakukan agar mengurangi potensi Penyebaran COVID-19 yang sedang terjadi.

Usia responden UMKM yang berumur 20-30 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase 48,8% , dan usia 31-40 Tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 7% , usia 41 – 50 Tahun sebanyak 16 responden dengan persentase 34,9% dan 51 – 60 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 9,3%. Dari data diatas menunjukkan bahwa usia 20 – 30 Tahun lebih mendominasi dalam penelitian ini dengan jumlah persentase sebanyak 48,8%.

Pendidikan terakhir yang dimiliki para pemilik UMKM SMA ada 21 orang dengan tingkat persentase 48,8% , sedangkan untuk D3 memiliki responden 2 responden dengan tingkat persentase sebesar 4,7% dan untuk tingkat pendidikan S1 memiliki 15 Responden dengan persentase sebesar 34,9% dan terakhir tingkat pendidikan S2 memiliki 6 responden dengan tingkat persentase 11,4. Dari data diatas menunjukkan responden lebih banyak yang memiliki tingkat pendidikan SMA.

Uji Kualitas Data



Gambar 2: Uji data

Tabel 2. Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	Indikator	Loadings	Kesimpulan	AVE
Biaya Kepatuhan (X3)	BK1	0.814	Valid	0.584
	BK2	0.717	Valid	
	BK3	0.748	Valid	
	BK4	0.774	Valid	
E-Filling (X4)	EF1	0.800	Valid	0.594
	EF2	0.848	Valid	
	EF3	0.890	Valid	
	EF4	0.625	Valid	
	EF8	0.652	Valid	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	KP1	0.733	Valid	0.637
	KP2	0.794	Valid	
	KP3	0.625	Valid	
	KP4	0.669	Valid	
Kualitas Pelayanan (X1)	KW1	0.732	Valid	0.502
	KW2	0.693	Valid	
	KW3	0.880	Valid	
	KW4	0.841	Valid	
	KW5	0.828	Valid	
Sanksi Pajak (X2)	SP3	0.765	Valid	0.629
	SP4	0.833	Valid	
	SP5	0.781	Valid	

Berdasarkan Gambar 2 dan Tabel 2 diketahui item - item pengukur telah melengkapi persyaratan pengujian nilai loading factor setelah adanya penghapusan item-item indikator yang tidak valid dan average variance extracted (AVE) diatas 0.50 sehingga dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel laten. Variabel independen biaya kepatuhan dengan indikator loading factor tertinggi BK1 yaitu 0.814 diikuti BK4 yaitu 0.774. Dua Indikator ini memperlihatkan indikator terpenting pada variabel biaya kepatuhan. Variabel independen e-felling dengan indikator loading factor tertinggi EF3 yaitu 0.890 diikuti EF2 yaitu 0.848. Dua Indikator ini memperlihatkan indikator terpenting pada variabel e-felling. Variabel independen kualitas pelayanan dengan indikator loading factor tertinggi KW3 yaitu 0.880 diikuti KW4 yaitu 0.841. Dua Indikator ini memperlihatkan indikator terpenting pada variabel kualitas pelayanan. Variabel independen sanksi pajak dengan indikator loading factor tertinggi SP4 yaitu 0.833 diikuti SP5 yaitu 0.781. Dua Indikator ini memperlihatkan indikator terpenting pada variabel kualitas pelayanan. Variabel dependen kepatuhan wajib pajak dengan indikator loading factor tertinggi KP2 yaitu 0.794 diikuti KP1 yaitu 0.733. Dua Indikator ini memperlihatkan indikator terpenting pada variabel kepatuhan wajib pajak.

Dikarenakan sudah tidak ada masalah pada convergent validity, maka langkah berikutnya yang diuji adalah permasalahan yang terkait dengan discriminant validity untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstuk dalam model (Wong, 2019). Metode ini sering disebut dengan Fornell Larcker Criterion, HTMT dan Cross Loadings.

Tabel 3 Hasil Uji Discriminant Validity – Cross Loadings

	Biaya Kepatuhan (X3)	E-Filling (X4)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Sanksi Pajak (X2)
BK1	0.814	0.403	0.496	0.029	0.542
BK2	0.717	0.485	0.243	0.083	0.224
BK3	0.748	0.308	0.354	0.181	0.317
BK4	0.774	0.368	0.357	0.079	0.396
EF1	0.378	0.800	0.550	0.026	0.361
EF2	0.480	0.848	0.496	0.011	0.418
EF3	0.408	0.890	0.641	0.163	0.550
EF4	0.327	0.625	0.548	0.205	0.591
EF8	0.321	0.652	0.528	0.043	0.383
KP1	0.162	-0.003	0.167	0.733	0.092
KP2	0.127	0.071	0.326	0.794	0.012
KP3	0.088	0.070	0.139	0.625	-0.012
KP4	-0.028	0.175	0.270	0.669	0.216
KW1	0.406	0.734	0.732	0.331	0.464
KW2	0.504	0.621	0.693	0.239	0.638
KW3	0.361	0.574	0.880	0.395	0.616
KW4	0.325	0.503	0.841	0.226	0.586
KW5	0.362	0.399	0.828	0.155	0.596
SP3	0.450	0.299	0.485	0.027	0.765
SP4	0.457	0.595	0.638	0.125	0.833
SP5	0.329	0.511	0.601	0.112	0.781

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai loading pada masing-masing konstruk yang dituju lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain. Dapat disimpulkan para indikator yg ada valid dan tidak terdapat permasalahan pada discriminant validity.

Uji Reabilitas

Uji Construct Reliabilitas

Reliabilitas setiap konstruk laten dinilai menggunakan cronbach's alpha dan nilai composite reliability, namun, disamping menggunakan cronbach's alpha dan composite reliability, nilai rho_A dapat dipertimbangkan untuk memastikan reliabilitas skor konstruksi PLS, seperti yang didefinisikan dalam Dijkstra & Henseler (2015). Cronbach's alpha dan composite reliability lebih tinggi dari 0.70 (Fornell & Larcker, 1981 dalam Wong, 2019) sementara nilai rho_A harus 0.70 atau lebih besar yang menunjukkan reliabilitas kompositnya.

Tabel 4 Hasil Uji Construct Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Biaya Kepatuhan (X3)	0.770	0.802	0.848
E-Filling (X4)	0.821	0.828	0.878
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.855	0.855	0.897
Kualitas Pelayanan (X1)	0.685	0.708	0.800
Sanksi Pajak (X2)	0.707	0.717	0.836

Tabel 4 menunjukkan menunjukkan hasil dari uji composite reliability menunjukkan seluruh nilai variabel laten memiliki nilai composite reliability ≥ 0.70 . Namun pada hasil pengujian cronbach's alpha dan rho_A, terdapat satu konstruk yang tidak memenuhi kriteria pengujian yaitu di bawah 0.70 yaitu konstruk kualitas pelayanan dengan nilai composite reliability yang memenuhi kriteria pengujian. Menurut Hassan (2019), jika dibandingkan dengan cronbach's alpha, composite reliability dapat menghasilkan perkiraan reliabilitas sebenarnya yang lebih tinggi. Dengan demikian konstruk dapat diterima reliabilitasnya dari nilai composite reliability yang diberikan.

Uji Analisis Inner Model

Tabel 5. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.721	0.693

Dalam Tabel 5 memiliki nilai R-Square (R2) atau koefisien determinasi dari konstruk Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.721. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogennya sebesar 72% sedangkan sisanya sebesar 28% dijelaskan oleh variabel eksogen lainnya diluar penelitian ini.

Hasil dari predictive relevance (Q2) pada Tabel 6 yang memperlihatkan nilai dengan besar 0.376 (lebih besar dari nol), sehingga dapat dikatakan bahwa model memiliki nilai prediktif yang relevan.

Tabel 6. Uji Analisis Inner Model

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Biaya Kepatuhan (X3)	176.000	176.000	
E-Filling (X4)	220.000	220.000	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	220.000	137.196	0.376
Kualitas Pelayanan (X1)	176.000	176.000	
Sanksi Pajak (X2)	132.000	132.000	

Tabel 7. Hasil Uji Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.129	0.129
Chi-Square	447.613	447.613
NFI	0.421	0.421

Model dalam penelitian ini memiliki good fit karena memiliki nilai standarized root mean square residual (SRMR) dibawah 1.00 dan nilai normal fit index (NFI) menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini 42% (0.421) lebih baik dari pada null model. Sementara Chi-square telah memenuhi kriteria diatas 0.90 yaitu 447.613.

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.242	4.722	0,009
Sanksi Pajak (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.430	6.162	0.001
Biaya Kepatuhan (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.043	0.749	0.354
E-Filling (X4) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.415	5.620	0.0025

Inner model yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas dan T-statistiknya. Dilihat dari Original Sampel nya sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan, pemahaman perpajakan memiliki nilai positif dapat diartikan searah. Sedangkan hasil/nilai probabilitasnya, nilai P value dengan alpha 5% atau < 0,05. Nilai T-statistik yaitu > dari 1,96. Sehingga penerimaan hipotesis adalah t-statistik harus > dari 1,96 dan P value < dari 0,05. Tabel 4.10 diatas menunjukkan nilai T-statistik dan P value untuk pengujian hipotesis bisa dijelaskan yaitu :

H₁ :Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y).

Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil uji yang memperlihatkan adanya nilai path coefficients 0.242 yang mendekati nilai +1, nilai T-Statistic 2.361 (>1.96) serta nilai p-value 0.018 (<0.05). Setelah dihitung dengan perhitungan two-Tail nilai T Statistic 4,722 (>1,96) serta Nilai P-Value 0,009 (<0,05). Dilihat dari penjelasan di tabel 8 dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik membuat para wajib pajak Patuh akan kewajibannya sebagai wajib pajak yang melaporkan, mengisi SPT dan membayar pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik Seperti Kemampuan pelayanan customer service via whatsapp

dalam mengetahui dan menyelesaikan permasalahan wajib pajak. Dan Ketanggapan dalam melakukan keluhan para wajib pajak dibalas dengan cepat dan jelas Para wajib pajak akan merasa pengalaman penerimaan layanan yang paling baik dan berkelas yang belum pernah wajib pajak dapatkan di tempat lain. Mereka akan bahagia ketika datang ke Tempat pelayanan Terpadu yang baik dan pelayanan yang memuaskan. layaknya seorang kekasih, Tempat pelayanan Terpadu favorit akan ingin selalu dikunjungi para wajib pajak kembali. Hasil dari penelitian ini di dukung juga oleh Farah Alifa Riadita, Saryadi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran wajib pajak, Dan pengetahuan wajib pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ :Sanksi Pajak (X₂) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil ini ditunjukkan oleh hasil uji yang menunjukkan adanya nilai path coefficients 0.430 yang mendekati nilai +1, nilai T-Statistic 3.081 (>1.96) serta nilai p-value 0.002 (<0.05). Setelah dilakukan pengujian Two Tail nilai T statistic 6,162 (>1,96) serta Nilai P-value 0,001 (<0,05). Dilihat dari penjelasan diatas yang sesuai dengan hasil dari tabel 8 dapat dikatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi pajak diperlukan untuk memberikan efek jera dan pelajaran bagi para wajib pajak tidak melanggar dan tidak akan melakukan lagi keteledoran dan melakukan sesuai dengan peraturan. Para WP akan melaksanakan peraturan perpajakan karena denda yang sesius serta mereka merasa keberatan apabila harus membayar denda Rp.100.000 bila mereka tidak melaporkan SPT serta denda 2% perbulan bila mereka tidak membayarkan pajaknya. Hasil penelitian ini didukung dengan Hasil Penelitian Msrcori (2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Biaya Kepatuhan (X₃) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji yang menunjukkan adanya nilai path coefficients 0.043 yang mendekati nilai +1, nilai T-Statistic 0.374 (<1.96) serta nilai p-value 0.708 (>0.05). Setelah dilakukan pengujian Two-Tail maka menghasilkan nilai T-statistik 0,749 (>1,96) serta nilai P-Value 0,354(>0,05). Dilhat dari penjelasan diatas yang sesuai dengan hasil dari tabel 4.10 dapat dikatakan bahwa Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. WP patuh akan mengharapkan bahwa beban kepatuhan pajak yang dikeluarkan seperti biaya fotocopy dalam melakukan kewajiban perpajakannya dapat dihilangkan atau di kurangi sedikit mungkin. Karena dalam halini menyebabkan para wajib pajak akan merasa rugi apabila biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan sangat banyak padahal biaya ini di dapatkan para wajib pajk yang melakukan kewajiban perpajakannya. Hasil pendukung dalam penelitian ini dilakukan oleh Prasetyo (2008) dan Arabella (2013) yang menunjukkan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang berupaya untuk patuh dalam membayar pajak yang terutang sesuai dengan peraturan

perundang-undangan, mereka akan berharap agar dapat mengeluarkan biaya seminimal mungkin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

H₄ : Kemudahan Dalam Penerapan E-Filling (X₄) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Dilihat dari hasil uji yang menunjukkan adanya nilai path coefficients 0.415 yang mendekati nilai +1, nilai T-Statistic 2.810 (>1.96) serta nilai p-value 0.005 (<0.05). Setelah dilakukan pengujian Two-Tail maka menghasilkan nilai T-statistic 5,620 (>1,95) dan nilai P-Value 0,0025 (<0,05). Dilihat dari penjelasan di atas dan hasil dari tabel 4.10 dapat dikatakan bahwa Kemudahan Penggunaan E-filling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hal yang dilakukan pemerintah dalam melakukan pemodernisasian perpajakan adalah menerapkan system E-filling. E-filling adalah sebuah sistem setoran dan menyampaikan surat baik itu SPT Masa ataupun SPT tahunan. System e-filling yang mudah dipelajari dan dioperasikan oleh pemula serta mudah dilaksanakan dimana saja dan kapanpun sehingga memudahkan Wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Dalam penelitian prasetyo (2010) mengungkapkan bahwa kemudahan dalam penerapan system E-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak UMKM. Menciptakan (Tempat Pelayanan Terpadu) yang nyaman bagi para wajib pajak seperti membuat mereka merasa seperti dirumah yang memberikan rasa aman dan nyaman. Membuat para wajib pajak tidak bosan dengan menunggu panjangnya antri. Menciptakan TPT idaman bukanlah sebuah perkara yang susah. Hanya 3 hal yang harus diperhatikan unsur SDM, unsur fasilitas dan unsur inovasi. TPT yang nyaman akan membuat wajib pajak nyaman dalam melakukan pengisian, pelaporan dan pembayaran.
2. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan adanya sanksi pajak yang berlaku diharapkan para wajib pajak yang masih melanggar akan merasa jera dan menjadikan pelajaran untuk tidak menyepelekan pajak. Para WP akan melaksanakan peraturan perpajakan karena denda yang sesius serta mereka merasa keberatan apabila harus membayar denda Rp.100.000 bila mereka tidak melaporkan SPT serta denda 2% perbulan bila mereka tidak membayarkan pajaknya. Dan bersedia untuk Patuh terhadap pajak agar tidak ada biaya sanksi yang harus mereka bayarkan.
3. System E-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kemudahan System E-filing membuat para WP merasakan kelancaran dan kemudahan dalam membayar dan melaporkan pajak mereka. dan bisa dipastikan membuat kepatuhan wajib pajak patuh akan kewajibannya. Untuk penelitian ini menggunakan 44 responden yaitu para pemilik UMKM di wilayah Depok Jawa Barat.
4. Biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Mereka tidak keberatan jika ada tambahan biaya saat mereka melakukan kepatuhan dalam membayar pajaknya.

Saran dalam penelitian selanjutnya diharapkan Peneliti Selanjutnya bisa mencari lebih banyak sample diberbagai tempat makan di daerah depok lainnya yang masih buka. Dan semoga masa pandemic ini berakhir agar peneliti selanjutnya dapat mencari berbagai macam teori-teori di berbagai tempat agar tidak hanya mengambil dari internet.

Keterbatasan penelitian karena dilakukan dalam keadaan COVID 19, yang membuat penulis keterbatasan dalam mencari sampel untuk data yang lebih banyak karena UMKM banyak yang tutup terkena dampak COVID 19. Sehingga membuat penulis terhambat dan sedikit sulit mendapatkan teori-teori untuk menambahkan informasi. Serta sample terlalu sedikit karena masih banyak UMKM yang kurang mengerti masalah pajak dan tidak bersedia mengisi kuesioner.

Implikasi penelitian dalam hal ini kepatuhan wajib pajak masih perlu di perhatikan dan ditingkatkan karna dengan adanya kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan pendapatan pajak. Dan pemerintah dan Direktorat jendral pajak juga diharapkan terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan sehingga masyarakat mendapatkan pengetahuan dan pemahaman para WP terus meningkat. Untuk Kpp Pratama Depok diharapkan mengkatkan kualitas pelayanannya, pelayanan yang baik dan memuaskan akan membatu dan mempermudah para Wajib pajak dalam memenuhi kepatuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arabella Oentari Fuadi dan Yeni Mangonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), h: 35-42.
- Erawati, T., & Ratnasari, R. (2018). E-filing. Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variable Intervening, *Jurnal Perpajakan*,10.
- Harto, Budi. (2016). Pelaksanaan Elektronik System (E-System) Dan Akuntansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*. Vol 2. No 1. 2407-8298
- Hendri, & Hotang, K. (2019). application of e-filing system. E-filing , pemahaman , sanksi perpajakan , biaya kepatuhan dan kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan WPOP, *Jurnal* 13.
- Indriyani, N., & Askandar, N. (2018). service quality , tax penalties. Pengaruh Kualitas pelayanan,sanksi perpajakan, biaya kepatuhan , dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak Studi kasus KPP Malang, *Jurnal Perpajakan*,13.
- Kata data. (2019). Penerimaan Pajak yang Meleset Jauh dari Target. <https://katadata.co.id/telaah/2019/11/28/penerimaan-pajak-yang-meleset-jauh-dari-target>
- Kirchler, Erich. Hoelzl, Erik. Wahl, Ingrid (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology* .Vol 29
- Kementerian Koperasi dan UKM . (2018). Retrieved from Perkembangan Data Usaha Mikro,

Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar: <http://www.depkop.go.id>

- Murti, W., Borobudur, U., Akuntansi, P. S., Ekonomi, F., & Pajak, O. (2022). *Trilogi accounting and business research*. 03(01), 80–97.
- Prasetyo, Ardinur. (2008). Pengaruh Uniformity dan Kesamaan Persepsi serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kepatuhan Pajak (Meminimalisasi Biaya Kepatuhan Pajak pada Perusahaan Masuk Bursa).
- Rachmawati, N., & Ramayanti, R. (2016). Tax Compliance. Manfaat pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan wajib pajak UMKM, *Jurnal Perpajakan*,
- Riadita, F. A. and Saryadi, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. vol. 8. no. 2. pp. 105-113.
- Roth, J.A., Scholtz, J.T., & Witte, A.D. (1989). *Taxpayer compliance: An agenda for research*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA Vol. 1 No.3*, 999-1008.
- Susmita, P & Supadmi, N. (2016). Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 1239-1269