

Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi

Rida Ristiyana^{1*}, Anna Sofia Atichasari², Ridha Indriani³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

¹⁾ rriestyana@unis.ac.id, ²⁾ asatichasari@unis.ac.id, ³⁾ ridha.indriani21@gmail.com

*Corresponding Author

Diajukan : 23 November 2023

Disetujui : 8 Desember 2023

Dipublikasi : 1 April 2024

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Incentives, Digitalization and Tax Volunteers on Taxpayer Compliance with Service Quality as a moderating variable. This type of research is quantitative where researchers use primary data with data collection techniques through questionnaires. The research population is Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) who live in Tangerang City. The sampling technique used simple random sampling, with a total sample of 393 respondents. The data analysis method uses Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 3.0 software. The results of this research simultaneously show that incentives, digitalization and tax volunteers have an effect on taxpayer compliance, then the research results partially show that incentives, tax volunteers and service quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance, while digitalization has no effect on taxpayer compliance. Most MSMEs experience difficulties in implementing the digitalization system, even though facilities have been improved, there are still many people who do not utilize these facilities, because errors often occur in the tax digitalization system which makes taxpayers find it difficult to carry out digital-based administration systems and it can be said that access and the use of technology for registration, payment and reporting is still low. The MRA test results show that service quality is unable to moderate the influence of incentives, digitalization and tax volunteers on taxpayer compliance.

Keywords: Digitalization, Service Quality Incentive, Taxpayer Compliance, Tax Volunteers.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan komponen utama dalam penerimaan pendapatan negara. di indonesia, pajak berperan penting dalam mendorong pertumbuhan dan belanja karena merupakan sumber utama penghasilan negara, Perpajakan adalah pembayaran yang dilakukan oleh masarakat kepada negara. Hanya negara yang memiliki hak untuk memungut biaya yang diatur dalam undang - undang perpajakan. Sifat perpajakan adalah wajib. Masyarakat wajib menyerahkan setengah dari penghasilannya kepada negara (Irham et al., 2023). Berikut ini adalah data realisasi penerimaan pajak di Indonesia.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Tahun	Target (Triliun)	Realisasi (Triliun)	Capaian (%)
2017	Rp 1.283,57	Rp 1.343,52	89,4%
2018	Rp 1.424	Rp 1.315,9	92%
2019	Rp 1.577,6	Rp 1.332,1	84,4%
2020	Rp 1.404,5	Rp 1.285,2	89,24%
2021	Rp 1.229,6	Rp 1.231,87	100,19%
2022	Rp 1.784	Rp 2.034,5	114%

Sumber : (BPS, 2023)



Berdasarkan tabel 1 mengenai realisasi penerimaan pajak di Indonesia, pada tahun 2018 dan 2019 realisasi tidak mencapai targetnya. Pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target dikarenakan terjadinya pandemi covid-19 yang memberikan dampak pada perekonomian Indonesia, khususnya UMKM yang mana pada hasil LIPI bahwa 94,69% UMKM mengalami penurunan penjualan (Nugroho, 2020). Tetapi pada tahun 2021 – 2022 pajak mengalami peningkatan yang positif, akan tetapi hal ini tidak menjadi kesenangan semata, pemerintah terus melakukan upaya untuk menjalin komitmen serta komunikasi yang baik antara otoritas pajak dengan wajib pajak (Qurrota Aini et al., 2022).

Pasca terjadinya pandemi covid – 19 Dirjen pajak memberikan insentif pajak berupa penurunan tarif pajak Penghasilan Final (PPh) sebesar 0,5% yang diatur pada PP No.55 Tahun 2022, akan tetapi sebagian pelaku UMKM masih belum memanfaatkan insentif pajak (Yulistiani et al., 2022).

Saat terjadinya pandemi covid – 19 wajib pajak sering kali melakukan keterlambatan dalam membayar atau melaporkan perpajakannya (Anggraini & Setiawati, 2022). Hal ini disebabkan karena wajib pajak kurang memahami sistem perpajakan dengan baik dan sistem administrasi terbaru serta minimnya edukasi baik karena kondisi pandemi maupun dari kantor pajak itu sendiri (Utari et al., 2020). Reformasi sistem digital yang kurang dimanfaatkan dengan baik, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan teknologi internet (Darmayasa et al., 2020). Oleh karena itu dirjen pajak melibatkan masyarakat non otoritas untuk membantu dalam program relawan pajak untuk mencapai kesadaran wajib pajak, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan membangun nilai yang baik dalam diri wajib pajak dan hal ini akan membuat wajib pajak untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap fiskus, sehingga mampu mencapai kepatuhan wajib pajak (Yadinta et al., 2018).

Penelitian terkait insentif, digitalisasi, relawan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sudah diadakan sebelumnya dengan hasil penelitian yang masih inkonsisten. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Andreansyah & Farina, 2022) menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian (Linawati, 2022) menyatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terkait digitalisasi yang pernah dilakukan oleh (Qurrota Aini et al., 2022) menyatakan bahwa digitalisasi berpengaruh positif & signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh (Pernamasari & Rahmawati, 2021) menyatakan bahwa digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa et al., 2020) dan (Dwianika & Sofia, 2019) menunjukkan bahwa variabel relawan pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian terkait dengan kualitas yang pernah dilakukan oleh (Yadinta et al., 2018) memiliki temuan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi temuan ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Safitri & Silalahi, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Qurrota Aini et al., 2022) dengan judul penelitian pengaruh kebijakan insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada variabel dependen dengan menambahkan relawan pajak dan variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan dengan objek penelitian UMKM di kota Tangerang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kembali pengaruh insentif, digitalisasi dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi (studi kasus pada pelaku UMKM Kota Tangerang)

KAJIAN LITERATUR

Teori *Planned Behaviour* (TPB)

Theory of Planned Behavior merupakan sebuah teori yang dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1991, teori ini suatu pengembangan teori sebelumnya yaitu Theory of Reasoned Action. Pada Reasoned Action Theory dijelaskan bahwa perilaku seseorang didorong oleh dua hal, sikap perilaku dan norma subjektif (Andriana, 2020).

Teori Atribusi

Teori Atribusi dikemukakan pertama kali oleh Heider pada tahun 1958. Pada teori ini mengasumsikan bahwa seseorang mencoba untuk menentukan mengapa seseorang melakukan apa yang mereka lakukan (Fitria et al., 2022). Pada teori ini perilaku seseorang akan ditentukan dengan atribusi internal akan ditentukan oleh sifat, karakter dan sikap dari suatu individu, sedangkan atribusi eksternal dipengaruhi oleh suatu keadaan.

Teori *Slippery Frame Work*

Teori *slippery slope framework* pertama kali diperkenalkan oleh Enrich Kirchler pada tahun 2007. Pada teori ini menunjukkan bahwa wajib pajak akan cenderung patuh jika mereka mempercayai otoritas pajak untuk memantau dan mencegah penggelapan pajak (Hakim et al., 2017).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak berarti bahwa wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya secara sukarela atau kepatuhan berdasarkan paksaan (Darmayasa et al., 2020). Indikator kepatuhan wajib pajak (Dahrani et al., 2021) antara lain; Mendaftarkan diri; Menghitung pajak leh wajib pajak; Membayar pajak; Pelaporan dilakukan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan

Kondisi dinamis yang berpengaruh pada sebuah produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas pelayanan diberikan dirjen pajak akan sangat menentukan keefektivitas peraturan perpajakan karena pemerintah akan memiliki reputasi yang baik apabila menyangkut pembaharuan teknis, efisien dan efektif (Sulistiyorini, 2019). Indikator kualitas pelayanan yaitu (Puspanita et al., 2020) ; Reliability (keandalan); Assurance (Jaminan); Tangible (Nyata); Empathy (Empati); Responsiveness (Daya Tanggap).

Insentif

Insentif pajak merupakan sebuah keringanan atau kompensasi yang dapat meningkatkan pendapatan pemerintah dan mendorong pertumbuhan ekonomi dalam beberapa sektor. Pemberian insentif oleh pemerintah kepada pelaku UMKM dengan pengurangan tarif dari 1% menjadi 0,5% sesuai dengan PP No.55 Tahun 2022, yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Andreansyah & Farina, 2022) dan (Widodo, 2018).

Digitalisasi

Digitalisasi Perpajakan merupakan sebuah perubahan atau pembaharuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, Dirjen pajak melakukan perubahan dalam sistem administrasi perpajakan yang diharapkan oleh pemerintah untuk membawa dampak pelayanan yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, penyampaian, pelaporan dan pembayaran pajak dengan efisien (Anggraini & Setiawati, 2022).

Relawan Pajak

Relawan pajak merupakan sebuah program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka untuk mengedukasi perpajakan melalui pihak ketiga. Relawan Pajak atau dikenal sebagai Renjani akan membantu wajib pajak untuk melakukan sosialisasi, edukasi tentang pelayanan dan pemahaman pajak bagi para wajib pajak. Pemerintah terus berharap dengan adanya program yang

diciptakan oleh Dirjen Pajak akan membantu wajib pajak dalam kesadaran perpajakannya. (Darmayasa et al., 2020).

Perumusan hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

- H1 : Insentif, Digitalisasi dan Relawan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H2 : Insentif Bepengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H3 : Digitalisasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H4 : Relawan Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H5 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H6 : Kualitas Pelayanan Memoderasi Dengan Memperkuat Pengaruh Insentif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H7 : Kualitas Pelayanan Memoderasi Dengan Memperkuat Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H8 : Kualitas Pelayanan Memoderasi Dengan Memperkuat Pengaruh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (Sekaran & Bougie, 2017). Pengukurannya menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan. Desain penelitian menggunakan metode survey. Populasi pada penelitian ini yaitu pelaku UMKM Kota Tangerang sebanyak 22.539 (Kemenkopukm, 2023). Dengan sampel sebanyak 393 pelaku UMKM Kota Tangerang menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2020). Teknik penelitan yang digunakan yaitu teknik simple random sampling. Skala yang digunakan dalam instrument penelitian yaitu skala likert (Sekaran & Bougie, 2017). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.0.

HASIL

Analisis Outer Model

Validitas Konvergent & Diskriminan

Berikut ini adalah hasil analisis validitas konvergent dan validitas *cross loading*.

Tabel 2. Hasil Analisis Validitas Konvergent & Validitas *Cross Loading*

Item	Insentif	Digitalisasi	Relawan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan
X1.1	0.818				
X1.2	0.862				
X1.3	0.827				
X1.4	0.856				
X1.5	0.828				
X1.6	0.812				
X1.7	0.785				
X1.8	0.821				
X2.2		0.830			
X2.3		0.878			
X2.5		0.897			
X2.6		0.921			
X2.7		0.902			
X3.1			0.873		
X3.2			0.862		
X3.3			0.841		
X3.4			0.829		
X3.7			0.800		

Y1				0.761	
Y3				0.883	
Y4				0.898	
Y5				0.890	
Y7				0.822	
Z1					0.790
Z2					0.857
Z3					0.807
Z4					0.792

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil validitas konvergen dan validitas diskriminan melihat nilai *cross loading* merupakan nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0.7. Berdasarkan hasil pada tabel 2, hasil validitas konvergen dan diskriminan dengan 27 indikator memiliki nilai *loading factor* > 0,70 yang dapat disimpulkan bahwa keseluruhan konstruk dinyatakan valid.

Validitas Diskriminan

Tabel 3. Hasil Analisis Validitas Diskriminan AVE.

Fornell-Larcker Criterion								
	Efek Moderasi X1*Z	Efek Moderasi X2*Z	Efek Moderasi X3*Z	Kepatuhan WP	Kualitas Pelayanan	Insentif	Digitalisasi	Relawan Pajak
Efek Moderasi X1*Z	1.000							
Efek Moderasi X2*Z	0.372	1.000						
Efek Moderasi X3*Z	0.520	0.481	1.000					
Y	-0.163	-0.025	-0.120	0.852				
Z	-0.351	-0.174	-0.330	0.232	0.812			
X1	-0.118	0.015	-0.158	0.252	0.315	0.826		
X2	-0.016	-0.183	-0.124	0.171	0.292	0.323	0.886	
X3	-0.175	-0.134	-0.289	0.269	0.410	0.429	0.467	0.842

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 3, menjelaskan bahwa secara diagonal adalah nilai kuadrat AVE, sedangkan nilai dibawahnya adalah korelasi. Dikatakan nilai kuadrat AVE lebih tinggi dari nilai korelasi dapat dikatakan model hasil analisis validitas diskriminan AVE telah valid.

Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Analisis Reliabilitas

	Composite Reliability
Insentif	0.945
Digitalisasi	0.948
Relawan Pajak	0.924
Kepatuhan Wajib Pajak	0.930
Kualitas Pelayanan	0.885

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* masing – masing variabel yaitu insentif, digitalisasi, relawan pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan memiliki nilai > 0.70, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel.

Analisis Inner Model

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi (R²)

	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0.318

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil pada tabel 5, menunjukkan nilai R-Square didapatkan sebesar 0.318, sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk kedalam kriteria lemah.

Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

f-Hitung	f-tabel
55.783	8.534

Sumber : Data diolah (2023)

Uji signifikansi simultan dapat dikatakan berpengaruh apabila $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$. Berdasarkan tabel 6 $f\text{ hitung } 55.783 > f\text{ tabel } 8.534$ maka dinyatakan insentif, digitalisasi dan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

	T Statistics	P Values
Insentif → Kepatuhan WP	2.273	0.023
Digitalisasi → Kepatuhan WP	0.607	0.544
Relawan Pajak → Kepatuhan WP	6.295	0,000
Kualitas Pelayanan → Kepatuhan WP	2.707	0.007

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $2.273 > 1,96$ dan $p\text{-value } 0.023 < 0.05$ dapat dikatakan H₂ diterima

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $0.607 < 1,96$ dan $p\text{-value } 0.554 > 0.05$ dapat dikatakan bahwa H₃ ditolak

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $6.295 > 1,96$ dan $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ dapat dikatakan H₄ diterima

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $2.707 > 1,96$ dan $p\text{-value } 0.007 < 0.05$ dapat dikatakan H₅ diterima

Moderated Regression Analysis

Tabel 8. Hasil MRA

	Sampel Asli (O)	T Statistic	P -Values
Efek Moderasi 1 -> Y	-0,068	1,346	0,178
Efek Moderasi 2 -> Y	0,039	0,759	0,448
Efek Moderasi 3 -> Y	0,037	0,624	0,533

Sumber : Data diolah (2023)

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $1.328 < 1,96$ dan $p\text{-value } 0.184 > 0.05$ dapat H₆ dikatakan ditolak

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $0.749 < 1,96$ dan $p\text{-value } 0.454 > 0.05$ dapat dikatakan H₇ ditolak

Pengujian Hipotesis menunjukkan nilai t-statistik $0.621 < 1,96$ dan $p\text{-value } 0.534 > 0.05$ dapat H₈ dikatakan ditolak

PEMBAHASAN

Pengaruh Insentif, Digitalisasi, dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian uji signifikansi simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara simultan insentif, digitalisasi dan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai f -hitung $55.738 > f$ -tabel 8.534 . Hipotesis pertama (H1) diterima. Pemberian insentif, digitalisasi dan relawan pajak memberikan kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitria et al., 2022), (Ermanis et al., 2021) dan (Sareta & Kewo, 2022) yang menyatakan bahwa pengaruh insentif dan digitalisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian yang dilakukan (Darmayasa et al., 2020) dan (Dwianika & Sofia, 2019) menyatakan bahwa relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Insentif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian uji hipotesis (H2) dengan memiliki nilai t -statistik $2.273 > 1,96$ dan p -value $0.023 < 0.05$. Maka hipotesis diterima. Insentif yang diberikan oleh pemerintah kepada pelaku UMKM untuk memudahkan UMKM dalam membayar pajak, dengan penurunan tarif PPh final dengan diterbitkannya Peraturan pemerintah No.55 Tahun 2022, akan memberikan keringanan kepada pelaku UMKM untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2022 tingkat rasio kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar $83,01\%$ dari tahun 2020 sebesar $77,63\%$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yobelia & Kristanto, 2020), (Andreansyah & Farina, 2022), (R. K. Putri, 2022), dan (Fitria et al., 2022) yang menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) memiliki nilai t -statistik $0.607 < 1,96$ dan p -value $0.544 > 0.05$. Maka hipotesis ditolak. Sistem digitalisasi sebuah sistem yang disiapkan oleh Dirjen pajak untuk membantu wajib pajak untuk memudahkan dalam melakukan pendaftaran, pembayaran dan pelaporan. Akan tetapi hal ini tidak sejalan dengan kemudahan yang diberikan oleh Dirjen Pajak kepada pelaku UMKM. Sebagian besar pelaku UMKM merasakan kesulitan dalam melakukan sistem digitalisasi, walaupun dengan ditingkatkannya fasilitas masih banyak masyarakat yang kurang memanfaatkan fasilitas tersebut, dikarenakan sering kali terjadinya eror pada sistem digitalisasi pajak yang membuat wajib pajak merasa sulit untuk melakukan sistem administrasi berbasis digital dan dapat dikatakan bahwa akses dan penggunaan teknologi untuk pendaftaran, pembayaran dan pelaporan masih rendah. Pada tahun 2021 rasio kepatuhan wajib pajak tengah naik sebesar 84% sedangkan pada tahun 2022 terjadinya penurunan rasio kepatuhan wajib pajak sebesar $83,01\%$ yang menyebabkan penerimaan negara juga ikut turun dan wajib pajak tidak mempertimbangkan perbaikan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini dari kuesioner yang telah disebar menunjukkan sebagian besar pelaku UMKM masih kurang memahami sistem administrasi berbasis digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pernamasari & Rahmawati, 2021), (Damayanti & Amah, 2018), (Haryanti et al., 2022), (Hartiwi et al., 2020) dan (Tambun et al., 2020) menunjukkan bahwa digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian uji hipotesis (H4) memiliki nilai t -statistik $6.295 > 1,96$ dan p -value $0.000 < 0.05$. Maka dapat dikatakan hipotesis diterima. Relawan pajak sebuah upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan sosialisasi, edukasi dan pemahaman. Dengan banyaknya kegiatan edukasi kepada pelaku UMKM relawan pajak akan membantu pelaku UMKM dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dan tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Dengan adanya sistem relawan pajak sendiri dari pelaksanaan baik undang – undang ataupun sistem administrasi terbaru akan terbantu jika memiliki kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh relawan pajak. Dengan bantuan dari relawan pajak sendiri memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM dimana dengan adanya relawan pajak dapat memudahkan pelaku UMKM dan fiskus untuk memberikan edukasi yang baik bagi pelaku UMKM dalam

menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa et al., 2020) dan (Dwianika & Sofia, 2019) yang menyatakan bahwa relawan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian uji hipotesis (H5) memiliki nilai t-statistik $2.707 > 1,96$ dan p-value $0.007 < 0.05$. Maka hipotesis diterima. Dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak, pemerintah terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diharapkan dengan peningkatakan kualitas pelayanan untuk wajib pajak khususnya kepada pelaku UMKM untuk terus meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sendiri salah satunya dengan menurunkan tarif pajak final, sistem administrasi berbasis digitalisasi dan bantuan dari relawan pajak. Pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal, memberikan sebuah jaminan kepercayaan masyarakat untuk meningkatkan kewajiban perpajakan dengan melakukan kemudahan perpajakannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyani & Agustina, 2020), (Artawaman, 2020), (Syafira & Nasution, 2021), (Pratama & Mulyani, 2019) dan (Yadinta et al., 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Insentif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi

Hasil dari pengujian uji hipotesis (H6) memiliki nilai t-statistik $1.328 < 1,96$ dan p-value $0.184 > 0.05$. Maka hipotesis ditolak. Saat terjadinya masa pandemi covid-19 maka akan menyebabkan turunnya tingkat produktivitas untuk pelaku UMKM dan juga akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dari itu pemerintah terus melakukan peningkatan pelayanan dengan keadaan terjadinya pandemi covid – 19 selama tahun 2019, untuk memperbaikinya pasca pandemic, pemerintah memberikan kemudahan untuk para pelaku UMKM untuk mendukung peningkatakan perekonomian indonesia dengan memberikan insentif pajak berupa penurunan tarif pajak sebesar 0,5% dan diteribikannya PP No.55 Tahun 2022, dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dirjen Pajak tidak serta merta memberikan dampak yang baik kepada pelaku UMKM. Berdasarkan jawaban responden sesuai dengan pernyataan “penetapan tarif pajaktanpa melihat penghasilan untung atau rugi dapat merugikan wajib pajak” walaupun dengan di lakukannya peningkatan kualitas pelayanan akan tetapi hal tersebut tidak membuat wajib pajak menjadi puas dan sebagian pelaku UMKM masih tidak berniat untuk meningkatkan kepatuhan pajaknya dan dengan penetapan tarif pajak sendiri pelaku UMKM takut akan kerugian dalam membayar pajak. Maka dapat dikatakan Kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh insentif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi

Hasil dari pengujian uji hipotesis (H7) memiliki nilai t-statistik $0.749 < 1,96$ dan p-value $0.454 > 0.05$. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi merupakan sebuah layanan yang ditunjukkan kepada wajib pajak agar memudahkan dalam melakukan pendaftaran, pelaporan dan pembayaran tanpa harus mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak. Dirjen pajak memberikan akses mudah kepada wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan layanan yang terus dilakukan, tetapi pada temuan penelitian ini kualitas pelayanan tidak dijadikan pertimbangan antara digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang belum mampu memoderasi pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, Berdasarkan jawaban responden sesuai pernyataan “saya kesulitan saat pertama kali menggunakan sistem digitalisasi” sebagian besar pelaku UMKM yang belum memahami kualitas pelayanan yang diberikan secara menyeluruh, pelaku UMKM juga belum mengerti dalam melaporkan dan menghitung pajak dan kurangnya sosialisasi mengenai sistem administrasi perpajakan melalui sistem digital dan

kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya walaupun kualitas pelayanan terus ditingkatkan oleh dirjen pajak untuk memudahkan wajib pajak.

Pengaruh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi

Hasil dari pengujian uji hipotesis (H8) dengan memiliki nilai t-statistik $0.621 < 1,96$ dan p-value $0.534 > 0.05$. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Relawan pajak merupakan sebuah pelayanan yang diberikan oleh Dirjen pajak kepada wajib pajak khususnya pelaku UMKM untuk membantu dalam mengedukasi dan mensosialisasikan bahwa penting untuk melakukan pembayaran pajak dan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya menggunakan sistem administrasi berbasis digital untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan relawan pajak pemerintah terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, pemerintah terus mendengar saran yang diberikan oleh wajib pajak dengan ditingkatkan kualitas pelayanan, akan tetapi pada hasil penelitian ini kualitas pelayanan tidak menjadi pertimbangan antara relawan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan jawaban responden sebagian pelaku UMKM masih belum mengenal relawan pajak, dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan tetapi tidak memberikan sosialisasi yang baik kepada pelaku UMKM, sebagian pelaku UMKM masih belum mengenal baik dari relawan pajak dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu secara simultan insentif, digitalisasi dan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem digitalisasi sebuah sistem yang disiapkan oleh Dirjen pajak untuk membantu wajib pajak untuk memudahkan dalam melakukan pendaftaran, pembayaran dan pelaporan. Akan tetapi hal ini tidak sejalan dengan kemudahan yang diberikan oleh Dirjen Pajak kepada pelaku UMKM. Sebagian besar pelaku UMKM merasakan kesulitan dalam melakukan sistem digitalisasi, walaupun dengan ditingkatkannya fasilitas masih banyak masyarakat yang kurang memanfaatkan fasilitas tersebut, dikarenakan sering kali terjadinya eror pada sistem digitalisasi pajak yang membuat wajib pajak merasa sulit untuk melakukan sistem administrasi berbasis digital dan dapat dikatakan bahwa akses dan penggunaan teknologi untuk pendaftaran, pembayaran dan pelaporan masih rendah. Relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak, pemerintah terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diharapkan dengan peningkatannya kualitas pelayanan untuk wajib pajak khususnya kepada pelaku UMKM untuk terus meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya. Hasil uji MRA kualitas pelayanan tidak memoderasi pengaruh insentif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak memoderasi pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Andriana, N. (2020). Kepatuhan Bendahara Desa Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Dalam Prespektif Teori Planned Behavior. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 3(2), 20–28. <https://doi.org/10.31092/jpi.v3i2.737>
- Angraini, D. T., & Setiawati, E. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak, Kepercayaan Kepada Pemerintah Dan Manfaat Pajak Terhadap Penanganan Dampak Covid-19. *PROSPEK: Prosiding Pendidikan Ekonomi*, 16–24.bps. (2023). Realisasi Pendapatan

- Negara (Milyar Rupiah), 2021-2023. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 379–389. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1513>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Dwianika, A., & Sofia, I. P. (2019). Relawan Pajak: Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). *Keberlanjutan*, 4(2), 1176. <https://doi.org/10.32493/keberlanjutan.v4i2.y2019.p1176-1191>
- Fitria, R., Fionasari, D., & Puspitasari, D. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP*, 3(2), 139–150.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, Z., Handajani, L., & Inapty, B. A. (2017). Voluntary Tax Compliance Wajib Pajak Perusahaan Perhotelan: Determinan, Kepercayaan Dan Kekuasaan Legitimasi. *Jurnal Akuntansi*, 21(2), 253. <https://doi.org/10.24912/ja.v21i2.198>
- Irhama, A., Pramukty, R., & Eprianto, I. (2023). Literature Review Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Umkm Dan Penurunan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 2(1), 1–14.
- kemenkopukm. (2023). Jumlah UMKM Kota Tangerang. [UMKM.Depkop.Go.Id.http://umkm.depkop.go.id/](http://umkm.depkop.go.id/)
- Linawati, R. E. P. (2022). Analisis Pemberian Insentif Pajak Daerah Bagi UMKM Di Kota Tangerang Selatan. *Journal of Applied Business Administration*, 2.
- Nugroho, A. E. (2020). Survei Kinerja UMKM di Masa Pandemi Covid - 19. [Lipi.Go.Id. http://lipi.go.id/berita/survei-kinerja-umkm-di-masa-pandemi-covid19/22071](http://lipi.go.id/berita/survei-kinerja-umkm-di-masa-pandemi-covid19/22071)
- Pernamasari, R., & Rahmawati, S. N. (2021). Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 77–97.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 2, 71–78.
- Qurrota Aini, N., Nurhayati Prodi Akuntansi, N., Ekonomi dan Bisnis, F., & Islam Bandung, U. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 341–346.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (A. N. Hanifah (ed.); 6th ed.). salemba Empat. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA. cv.
- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>
- Utari, G. A. K. D., Datrini, L. K., & Ekayani, N. N. S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1542.34-38>

- Widodo, J. (2018). Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018, 1–9.
- Yadinta, P. A. F., Suratno, & Mulyadi, J. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201–212. <https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>
- Yulistiani, V., Yusup, M., Saepul Rahman, R., Mia Lasmaya, S., & Pasundan, S. (2022). Pengaruh Insentif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada salah satu KPP di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 20–30.