

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI (*E-SYSTEM*), SANKSI, BIAYA KEPATUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SURAKARTA.

RINGKASAN SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)**



PRAVIKO BRILIAN CAHYAWIJAYA

1117 29566

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2022

TUGAS AKHIR

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI (*E-SYSTEM*), SANKSI, BIAYA KEPATUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SURAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

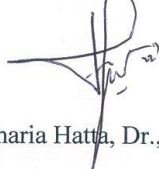
PRAVIKO BRILIAN CAHYAWIJAYA

Nomor Induk Mahasiswa: 111729566

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 21 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

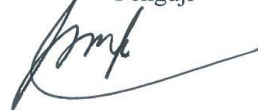
Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Atika Jauharia Hatta, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji



Nurofik, Dr., M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 21 Juni 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI (*E-SYSTEM*), SANKSI, BIAYA KEPATUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SURAKARTA

PRAVIKO BRILIAN CAHYAWIJAYA

1117 29566

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem modernisasi (*e-system*), sanksi, biaya kepatuhan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek data dalam penelitian ini adalah UMKM di Kota Surakarta dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Total 45 kuesioner dengan kondisi lengkap dan dapat terproses. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi ganda dengan bantuan SPSS ver 23 untuk pengolahan data. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sanksi, biaya kepatuhan dan penerapan *e-system*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terhadap pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Disisi lain sanksi, biaya kepatuhan dan penerapan *e-system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Surakarta.

Kata kunci: Penerapan *e-system*, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan pembangunan negara, pajak adalah sumber penerimaan utama untuk membiayai semua sektor pembelanjaan negara di samping sumber penerimaan lainnya seperti migas dan hasil ekstraktif lainnya. Dengan demikian, menjaga stabilitas dan pertumbuhan pendapatan pajak sangatlah penting. Salah satu kunci keberhasilan kebijakan pajak adalah sistem administrasi yang baik, baik dari sisi penyelenggaraan juga pelayanan terhadap wajib pajak. Utamanya untuk wajib pajak adalah adanya tingkat kepercayaan sehingga wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban, dan idealnya integritas aparat pajak meningkat.

Berdasar data yang disampaikan Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II, capaian masih jauh dari target yakni untuk tahun 2020 sebesar Rp 12,183 triliun, hanya tercapai Rp 10,575 triliun. Sehingga tahun ini realisasi pajak hanya tercapai 86,8 persen dari target dikarenakan kondisi pandemic Covid-19. Data tersebut menunjukkan bahwa perolehan pajak tertinggi tahun ini dicapai oleh Purwokerto dengan capaian 95,83 persen. Penerimaan pajak Purwokerto sebesar Rp 954.143.512.024, sedangkan targetnya 986.278.258.000. Pada urutan terakhir yakni kota Surakarta dengan capaian hanya 79,73 persen dari target. Kota Surakarta menentukan target pajak tahun 2020 sebesar Rp 1.778.555.035.000, sedangkan capaiannya hanya Rp 1.417.991.421.088.

Hal tersebut menjadi alasan mengapa peneliti memilih UMKM Kota Surakarta sebagai objek penelitian dari kota Surakarta dengan capaian hanya 79,73 persen dari target penerimaan pajak. Di samping itu pada masa pemerintahan Walikota Gibran Rakabuming Raka, besar sekali dukungan dan fasilitas yang diberikan untuk perkembangan UMKM. Namun tingkat kepatuhan Wajib pajak UMKM di Surakarta masih rendah. Penyebab dari fenomena tersebut diduga diakibatkan dari banyaknya pengusaha yang cenderung melaporkan penghasilan yang lebih kecil dari omzet yang ada, bahkan berkali-kali lipat ketika dilakukan pemeriksaan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menghimbau kepada wajib pajak agar melaporkan secara benar. .

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian Pratama (2019) dimana kepatuhan wajib pajak secara positif signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan pajak tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga tinggi, begitupun sebaliknya.

Disisi lain biaya kepatuhan pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini adalah biaya yang terjadi karena wajib pajak menjalankan pembayaran pajaknya, atau biasa disebut sebagai *tax compliance cost* (Indriyani dkk, 2018). Biaya ini terjadi bukan karena kewajiban yang harus dibayar kepada Negara, namun terjadi karena untuk memenuhi kewajiban pajak. Biaya kepatuhan ini meliputi biaya konsultan pajak atau akuntan, biaya administrasi, biaya perjalanan, dll.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah penggunaan teknologi informasi. Di masa sekarang dan yang akan datang DJP akan selalu memanfaatkan perkembangan teknologi digital untuk meningkatkan pendapatan pajak bagi Negara. Dengan demikian reformasi dan modernisasi sektor perpajakan akan selalu berkembang mulai dari administrasi perpajakan sampai dengan perluasan basis pajak. Saat ini yang dilakukan adalah dengan melakukan modernisasi sistem administrasi dari mulai dari pendaftaran, pelaporan dan pembayaran pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik dan bertujuan untuk meneliti dengan judul PENERAPAN SISTEM MODERNISASI (*E-SYSTEM*), SANKSI, BIAYA KEPATUHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA SURAKARTA.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi untuk melihat bagaimana pengaruh antara penerapan *e-system*, sanksi pajak, biaya kepatuhan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Partisipan

Data dari Dinas Koperasi dan UKM wilayah Surakarta menyebutkan tahun 2020 jumlah UMKM ada sebanyak 2.050 UMKM. Pengambilan sampel pada penelitian dengan teknik *Random sampling*. Teknik ini merupakan pengambilan sampel secara acak dari sebuah populasi dan tidak mempertimbangkan stata dalam populasi itu (Sugiyono, 2016). Untuk jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, memperoleh sampel sejumlah 100 (pembulatan) wajib pajak UMKM. Namun dalam realisasinya ketika daftar pertanyaan disebar hanya 45 responden yang bersedia mengisi dan memenuhi persyaratan.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian terdiri dari 5 (lima) skala dengan masing-masing variabel mempunyai satu skala. Pengukuran setiap skala memakai skala likert dengan 5 alternatif jawaban Sangat tidak setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan daftar pertanyaan. Penyaluran daftar pertanyaan ini dilakukan mendistribusikan secara langsung data tersebut dalam berbentuk tulisan kepada narasumber dengan *link google form* yang akan disebar lewat media sosial. Daftar pertanyaan tersebut disebar dalam lingkup UMKM di Wilayah Surakarta.

A. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada setiap skala yang digunakan akan dilakukan uji validitas menggunakan *test item-total correlation* dengan *Product Moment Pearson*. Disini setiap skor item akan dikorelasikan dengan skor total yang diperoleh dari jawaban narasumber (SPSSIndonesia.com). Untuk menentukan validitas suatu item, maka dalam pengujian ini peneliti mengacu pada perbandingan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

nilai signifikansi ($p < 0,05$). Kemudian setelah semua item dapat dinyatakan valid langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas skala menggunakan penghitungan *Alpha Cronbach*. Pengkategorian reliabilitas, peneliti menggunakan kriteria reliabilitas versi Arikunto. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS.23. Analisis item yang digunakan adalah dengan kriteria Azwar dengan nilai minimal korelasi sebesar 0,25. Sehingga item yang memiliki nilai korelasi dibawah 0,25 akan gugur. Dalam pengujian validitas dan reliabilitas ini peneliti menggunakan alat bantu SPSS 23.

HASIL

Penelitian guna menguji ada tidaknya pengaruh penerapan modernisasi (*e-system*), sanksi, biaya kepatuhan dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta. Penyebaran kuesioner dengan *google form* dengan link yaitu: <https://bit.ly/TAPraviko> disampaikan kepada narasumber terpilih. Syarat narasumber terpilih adalah mempunyai NPWP serta terdata sebagai wajib pajak di kota Surakarta. Sampel yang dalam penelitian ini adalah 45 responden dengan teknik *random sampling* dan perhitungan dengan rumus Slovin.

Berikut demografi narasumber penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, jenis usaha dan memiliki NPWP.

1. Jenis Kelamin

Narasumber berdasarkan daftar pertanyaan dikelompokkan menjadi 2 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin

| Keterangan | Jumlah | Persentase |
|------------|--------|------------|
| Lelaki | 24 | 53% |
| Perempuan | 21 | 47% |
| Total | 45 | 100% |

Dari tabel 4.2 responden yang berjenis kelamin lelaki sejumlah 24

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

orang atau 53%. Untuk responden perempuan sebanyak 21 orang atau 47%. Dengan demikian mayoritas responden adalah laki laki.

b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dapat digolongkan dalam 6 kategori sebagai berikut:

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

| Ijazah | Jumlah | Presentase |
|-----------------------|-----------|-------------|
| SD | 0 | 0% |
| SLTP/ SMP/ Setara | 1 | 2% |
| SLTA/SMA/SMK/ Setara | 18 | 40% |
| Diploma (D1/D2/D3/D4) | 6 | 13% |
| Sarjana (S1) | 20 | 45% |
| Lainnya | 0 | 0% |
| Jumlah | 45 | 100% |

Dari tabel 4.4 Dari data diatas pendidikan responden paling tinggi jumlahnya sarjana sebanyak 20 orang sebesar 45%, pendidikan terendah SD dan lainnya, 0 orang sebesar 0%, pendidikan SMP sebanyak 1 orang (2%), pendidikan SMA/SMK 18 orang (40%) Diploma sebanyak 6 orang (13%).

c. Kelompok UMKM

Tabel 4. Demografi Kelompok UMKM

| Kelompok UMKM | Jumlah | Persentase |
|----------------|-----------|-------------|
| Olahan Makanan | 25 | 56% |
| Pakaian jadi | 13 | 29% |
| Usaha Jasa | 3 | 6% |
| Kerajinan | 4 | 9% |
| Jumlah | 45 | 100% |

Tabel 4.5 maka Kelompok UMKM terbesar narasumber di

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kelompok olahan makanan sejumlah 25 orang (56%). Untuk Kelompok Usaha narasumber yang paling sedikit bidang kerajinan sejumlah 4 orang (9%).

d. Kepemilikan NPWP

Tabel 5. Kepemilikan NPWP

| Kepemilikan | Jumlah(person) | Prosen |
|-------------|----------------|--------|
| Ya | 45 | 100% |
| Tidak | 0 | 0% |
| Total | 45 | 100% |

Berdasarkan tabel 4.6 diatas maka semua responden mempunyai NPWP.

B. Analisa Data

i. 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat hasil berdasarkan rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimal dan minimal. Berikut ini hasil analisis statistik deskriptif dengan variabel yang digunakan disajikan pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| X1 | 45 | 1.00 | 5.00 | 2.4361 | 1.09934 |
| X2 | 45 | 1.00 | 5.00 | 2.2917 | 1.16805 |
| X3 | 45 | 1.00 | 5.00 | 2.5725 | .90886 |
| X4 | 45 | 1.00 | 5.00 | 2.4186 | 1.05804 |
| Y | 45 | 1.00 | 5.00 | 2.3222 | 1.18720 |
| Valid N (listwise) | 45 | | | | |

Pada Tabel 4.7 diatas, menunjukkan nilai N sebesar 45, yang artinya jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45. Untuk variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai minimal dan maksimal sebesar 1 dan 5 dengan nilai rata-rata yaitu 2.43 yang artinya berada ditengah-tengah antara nilai maksimal dan nilai minimal, serta standar deviasi jauh lebih kecil dari rata-rata yaitu 1.09. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup.

Selanjutnya variabel sanksi pajak (X2) memiliki nilai minimal dan maksimal sebesar 1 dan 5 dengan rata-rata sebesar 2.29, serta nilai standar deviasi berada jauh lebih kecil daripada rata-rata yaitu 1.16. Nilai yang diperoleh berada ditengah-tengah antara nilai maksimal dan minimal, artinya mayoritas responden menjawab pertanyaan cukup.

Untuk variabel biaya kepatuhan pajak(X3) memperoleh nilai minimal dan maksimal sebesar 1 dan 5, dengan nilai rata-rata sebesar 2.57, serta nilai standar deviasi yang jauh lebih kecil daripada rata-rata yaitu 0.90. Hal ini menyatakan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan setuju hingga sangat setuju. Walaupun ada juga yang menjawab tidak setuju hingga sangat tidak setuju.

Pada variabel penerapan *e-system* mendapatkan nilai minimal dan maksimal sebesar 1 dan 5, dengan nilai rata-rata 2.41, serta memperoleh nilai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

standar deviasi sebesar 1.05 jauh lebih kecil daripada nilai rata-ratanya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban cukup. Namun tetap ada yang menjawab sangat setuju ataupun sangat tidak setuju.

Uji Validitas

Dalam sebuah penelitian, daftar pertanyaan disebut valid jika pernyataan dalam daftar pertanyaan bisa menjelaskan atau mengungkap sesuatu yang akan dinilai oleh daftar pertanyaan. Berdasarkan uji validitas menunjukkan nilai sig. $p < 0.05$, maka penelitian ini layak dan valid untuk dijadikan pengumpulan data.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach alpha* dengan bantuan program *SPSS* versi 23. untuk ke-lima variable menghasilkan nilai lebih dari 0,90. Dengan demikian setiap skala pada masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel atau layak digunakan.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan *kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai sig. 0.146 dimana $p > 0.5$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

output uji multikolinearitas pada bagian *tolerance* untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0.161; variabel sanksi pajak (X2) adalah 0.115; variabel biaya kepatuhan (X3) adalah 0.290; variabel penerapan *e-system* adalah 0.229, nilai tersebut lebih besar dari 0.10. Sementara itu nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 6.218; variabel sanksi pajak (X2) adalah 8.672; variabel biaya kepatuhan (X3) adalah 3.452; variabel penerapan *e-system* adalah 4.363, nilai tersebut lebih kecil dari 10.00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.096 | 1.734 | | 1.209 | .234 |
| | Kualitas Pelayanan Pajak | .125 | .158 | .305 | .792 | .433 |
| | Sanksi Pajak | -.035 | .176 | -.091 | -.201 | .842 |
| | Biaya kepatuhan pajak | .085 | .162 | .150 | .522 | .605 |
| | Penerapan <i>e-system</i> | -.167 | .184 | -.294 | -.912 | .367 |

Berdasarkan output uji heteroskedastisitas diatas, menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) kualitas pelayanan (X1) adalah 0.433; variabel sanksi pajak (X2) adalah 0.842; variabel biaya kepatuhan (X3) adalah 0.605; variabel penerapan *e-system* adalah 0.367, nilai tersebut lebih besar dari 0.05. Maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda (Uji T). Hasil olah data menggunakan SPSS didapatkan sebagai berikut:

Tabel 4.13. Hasil Regresi Linier Berganda

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Coefficients

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constan) | .239 | 2.312 | | .103 | .918 |
| Kualitas Pelayanan (X1) | .694 | .211 | .643 | 3.291 | .002 |
| Sanksi Pajak (X2) | .253 | .234 | .249 | 1.081 | .286 |
| Biaya kepatuhan (X3) | .114 | .216 | .077 | .528 | .600 |
| Penerapan E-system (X4) | -.130 | .245 | .087 | .532 | .598 |

Interpretasinya :

1. Pada variabel kualitas pelayanan nilai sig. $0.002 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu H1 terdukung.
2. Untuk variabel biaya kepatuhan, sanksi pajak, pajak dan penerapan *e-system* nilai sig. $p > 0.05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada pengaruh antara biaya kepatuhan, sanksi pajak, dan penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu H2, H3, dan H4 dapat dinyatakan tidak terdukung.

2. Uji F

Berdasarkan uji F pada tabel 4.18, diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan pajak, biaya kepatuhan, sanksi, penerapan *e-system* mampu memprediksi variabel kepatuhan WP dengan baik.

3. Uji Koefisien Diterminasi

Tabel 4.15. Uji Koefisien Diterminasi (R square)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .869 ^a | .755 | .730 | 4.935 |

Berdasarkan output di atas diketahui nilai R square sebesar 0,755. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan pajak, biaya kepatuhan pajak, sanksi pajak dan penerapan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 75,5%.

PEMBAHASAN

Dari uji analisis regresi yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan hasil signifikansi sebesar 0,002 dimana nilai ini lebih kecil dari 0.05, maka dalam hipotesa 1 (H1) terdukung. Hal didukung oleh Pratama dan Mulyani (2019), Wijayani (2019), Pebriana dan Hidayatulloh (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara positif signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan pada sanksi perpajakan dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Uji-t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,286. Dimana angka tersebut lebih besar 0.05, dengan demikian hipotesis kedua (H2) tidak terdukung. Hal ini didukung oleh Zahrani dan Mildawati (2020) dimana sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepatuhan WP UMKM tidak terpengaruh atas beban biaya kepatuhan yang ditanggung. Nilai signifikansi menunjukkan angka 0,600, angka ini lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ketiga (H3) tidak terdukung. Masita (2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepatuhan pajak tidak dipengaruhi oleh biaya kepatuhan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa penerapan *e-system* tidak terdapat pengaruh pada tingkat kepatuhan WP UMKM. Nilai signifikansi sebesar 0,598 lebih besar dari nilai signifikansi pengujian yakni 0,05, maka hipotesis keempat tidak terdukung.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kemudahan yang dapat diperoleh dari penggunaan *e-system* tidak mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kepatuhan wajib pajaknya. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Said dan Aslindah (2018), dimana penerapan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kota Surakarta disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemerintah dalam hal ini kantor pajak, kualitas pelayanan pajak yang diberikan cukup baik dan ini mempengaruhi kepatuhan yang baik dari wajib pajak.
2. Bagi wajib pajak UMKM, dengan adanya sanksi dilakukan justru akan menjadikan WP berusaha menghindari atau cenderung tidak melaksanakan kewajiban pajak.
3. Wajib pajak UMKM di Kota Surakarta tingkat kesadaran membayar pajak sudah baik, dan jika wajib pajak UMKM dibebani biaya kepatuhan lagi justru memberatkan wajib pajak UMKM.
4. Ada kecenderungan UMKM tidak melengkapi keterangan dengan benar untuk keperluan pajak, karena bagi mereka usaha mereka untung atau rugi tetap melaporkan pajak.

Keterbatasan

Dalam melakukan dimasa covid-19, data yang dikumpulkan tidak dengan tatap muka sehingga besar kemungkinan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya dan yang diharapkan. Selain itu data diolah dengan regresi, sehingga item pertanyaan yang dimasukkan adalah rata-rata atau total jawaban responden, sehingga tidak mencerminkan jawaban per item pertanyaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Saran

Dengan keterbatasan saran peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Pegawai Pajak

Sosialisasi dan komunikasi harus ditingkatkan kepada kelompok-kelompok UMKM tentang pentingnya membayar pajak dan kalau perlu melibatkan personel dari kelompok UMKM di setiap kegiatan kampanye, sosialisasi perpajakan. Tingkatkan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada UMKM oleh petugas sehingga kesadaran membayar dan melaporkan pajak akan tumbuh dan jadi kebanggaan diri wajib pajak UMKM, tanpa harus diberi sanksi atau hadiah, kemudahan yang lain.

2. Bagi Pembaca

Penelitian dalam masa covid-19 ini dapat menjadi pertimbangan pembaca guna membandingkan dengan kondisi normal tanpa pandemic covid-19 sehingga dapat melengkapi kesimpulan terhadap perilaku pelaku usaha UMKM di Kota Surakarta.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dengan topik serupa dalam pengolahan data bisa menggunakan PLS atau AMOS untuk perhitungan per item pernyataan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Antarawan, R.J.D. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal akuntansi*, 8(1), 39-51.
- As'ari, N.G. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal ekobis dewantara*, 1(6), 64-76.
- Bahri, S.,Diantimala, Y., Majid, M.S.A., (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak OP UMKM (ada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318-334.
- Bambang, W. (2019). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM (Survei Pedagang di Pusat Grosir Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 15(2),
- Bppk.kemenkeu.go.id. (2017, 13 Juli). Indikator Keberhasilan DJP adalah Tingkat Kepatuhan Wajib pajak. Diperoleh 05 Oktober 2019. <https://bppk.kemenkeu.go.id/id/berita-pajak/indikatorkeberhasilan-djp-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak> .
- Cahyani, L.P.G., dan Noviani Naniek. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol 26 No 3 (2019).
- Diatmika, I Putu Gede. 2013. Penerapan Akuntansi Pajak Atas PP No. 46 Tahun 2013 Tentang PPh Atas Penghasilan Dari Usaha Wajib pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP88/PJ/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik Jakarta.
- Handayani, F., Bachtiar Bachtiar, Nur Khomariah. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak UMKM di Kecamatan Balikpapan Kota. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* (Vol: 9, No. 1, Januari 2020).
- Fuadi, A.O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Journal Tax & Accounting Review*, 1(1), 18-27.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*.Semarang : Universitas Diponegoro.