

Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi: Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang Terdaftar pada KPP Wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan

Vidia Juliyanti¹, Wedi Rusmawan Kusumah²

^{1,2}Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Widyatama

vidiajuliyanti8@gmail.com wedi.rusmawan@widyatama.ac.id

ABSTRACT.

This study aims to analyze the effects of taxpayer awareness, tax sanctions, and tax digitalization on the tax compliance of individual Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) taxpayers, with service quality as a moderating variable. The study was conducted on individual MSME taxpayers registered at the Tax Service Offices (KPP) in South Jakarta and South Tangerang. A quantitative research approach with a survey method was employed. Primary data were collected through questionnaires distributed to 260 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using IBM SPSS Statistics through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and Moderated Regression Analysis (MRA). The findings indicate that taxpayer awareness, tax sanctions, and tax digitalization each have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance. These results suggest that improving taxpayers' awareness, implementing consistent tax sanctions, and optimizing digital tax services contribute to higher levels of tax compliance. However, service quality was not found to moderate the relationship between taxpayer awareness, tax sanctions, or tax digitalization and taxpayer compliance. This finding indicates that service quality plays a more direct role in improving taxpayer compliance rather than strengthening the influence of the independent variables. The results of this study are expected to provide practical implications for the Directorate General of Taxes in formulating policies aimed at improving taxpayer awareness, strengthening tax law enforcement, accelerating tax digital transformation, and enhancing service quality to increase tax compliance among MSMEs.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Digitalization, Service Quality, MSME Taxpayer Compliance*

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 260 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta Moderated Regression Analysis (MRA). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan, penerapan sanksi yang konsisten, serta pemanfaatan layanan perpajakan digital mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun demikian, kualitas pelayanan tidak terbukti mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, maupun digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan lebih berperan sebagai faktor yang memberikan pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan sebagai variabel yang memperkuat hubungan antarvariabel penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan yang berfokus pada peningkatan kesadaran perpajakan, optimalisasi transformasi digital perpajakan, penegakan sanksi yang konsisten, serta peningkatan kualitas pelayanan guna mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Digitalisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peranan penting dalam membiayai pembangunan nasional dan mendukung keberlangsungan kegiatan pemerintahan. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, pelayanan publik, subsidi, hingga bantuan sosial kepada masyarakat. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh (Mustajab, 2023), penerimaan pajak memberikan kontribusi sebesar 65,37% terhadap total pendapatan negara Indonesia pada tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa pajak menjadi komponen penting dalam menjaga stabilitas perekonomian negara serta mendukung pelaksanaan berbagai program pemerintah.

Secara global, kepatuhan perpajakan juga menjadi perhatian utama berbagai negara karena berhubungan langsung dengan kemampuan pemerintah dalam membiayai pembangunan dan menjaga stabilitas fiskal. Menurut laporan Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) dalam *Tax Administration 2024*, banyak negara menghadapi tantangan berupa tax gap atau selisih antara potensi pajak yang seharusnya diterima dengan pajak yang berhasil dipungut. Fenomena tersebut terjadi baik di negara maju maupun negara berkembang akibat rendahnya kepatuhan wajib pajak, kompleksitas administrasi perpajakan, serta perkembangan ekonomi digital yang semakin pesat.

Sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, berbagai negara telah melakukan transformasi digital di bidang perpajakan. Misalnya, Australia melalui *Australian Taxation Office* (ATO) menerapkan sistem pelaporan pajak digital yang terintegrasi sehingga mampu meningkatkan kemudahan pelaporan dan mengurangi tingkat kesalahan wajib pajak. Di Inggris, HM Revenue and Customs (HMRC) mengembangkan program *Making Tax Digital* (MTD) yang mewajibkan pelaporan pajak secara digital guna meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib

pajak. Sementara itu, Singapura melalui *Inland Revenue Authority of Singapore* (IRAS) mengembangkan berbagai layanan perpajakan berbasis elektronik yang memungkinkan wajib pajak melaksanakan kewajibannya secara lebih mudah dan cepat.

Meskipun berbagai negara telah menerapkan digitalisasi perpajakan, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang signifikan, terutama pada sektor usaha kecil dan menengah. OECD menyatakan bahwa pelaku usaha kecil umumnya memiliki keterbatasan sumber daya, pengetahuan perpajakan, serta kemampuan teknologi yang menyebabkan tingkat kepatuhan mereka relatif lebih rendah dibandingkan perusahaan besar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Cathlin Amanda & Dudi Abdul Hadi, 2023) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, sedangkan penerapan sanksi perpajakan yang efektif mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan perpajakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya memerlukan reformasi administrasi perpajakan, tetapi juga peningkatan kesadaran, edukasi perpajakan, serta penegakan sanksi yang konsisten sebagai upaya optimalisasi penerimaan negara.

Tabel 1. Tax Gap di Beberapa Negara

Negara	Tax Gap
Amerika Serikat	USD 696 miliar per tahun
Inggris	£39,8 miliar
Australia	AUD 17,7 miliar
Kanada	CAD 9,1 miliar
Indonesia	Tax ratio masih sekitar 10%–11%

Sumber: IRS (2023), HMRC (2024), Australian Taxation Office (2024), OECD Tax Administration (2024).

Berdasarkan Tabel 1 Fenomena kepatuhan perpajakan menjadi perhatian berbagai negara karena masih tingginya tax gap yang terjadi. Internal Revenue Service (IRS) Amerika Serikat melaporkan bahwa tax gap mencapai USD 696 miliar per tahun, yang sebagian besar berasal dari ketidakpatuhan pelaporan penghasilan usaha kecil dan wajib pajak orang pribadi. Di Inggris, HM Revenue and Customs (HMRC) mencatat tax gap sebesar £39,8 miliar pada tahun 2024. Sementara itu, Australian Taxation Office (ATO) melaporkan tax gap sebesar AUD 17,7 miliar yang sebagian besar berasal dari sektor usaha kecil. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan perpajakan UMKM merupakan isu global yang tidak hanya terjadi di Indonesia.

Tabel 2. Tingkat *Tax Revenue* terhadap GDP Beberapa Negara Tahun 2023

Negara	Tax Revenue (% GDP)
Indonesia	10,30%
Singapura	13,50%
Malaysia	11,80%
Jepang	34,40%
Inggris	33,50%
OECD Average	33,90%

Sumber: OECD Revenue Statistics (2024), World Bank Data (2024)

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa rasio penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Bruto (*Tax Ratio*) Indonesia masih berada di bawah rata-rata negara OECD maupun beberapa negara maju lainnya. Tax ratio Indonesia sebesar 10,3% menunjukkan bahwa potensi penerimaan pajak masih belum tergali secara optimal. Salah satu penyebab rendahnya tax ratio adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk pada sektor UMKM yang jumlahnya sangat dominan dalam struktur perekonomian nasional. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui berbagai kebijakan perpajakan, termasuk digitalisasi perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Fenomena rendahnya kepatuhan pajak UMKM dapat dilihat dari masih banyaknya pelaku UMKM yang belum memahami kewajiban perpajakan, terlambat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), serta kurang memahami penggunaan layanan perpajakan digital seperti e-filing dan e-billing. Selain itu, masih terdapat wajib pajak yang menganggap proses perpajakan rumit sehingga enggan melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Fenomena tersebut dapat dilihat dari data tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara nasional berikut ini.

Tabel 3. Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia Tahun 2021–2025

Tahun	Wajib Pajak Wajib SPT	Realisasi Penyampaian SPT	Rasio Kepatuhan Formal
2021	19.002.585	15.976.387	84,07%
2022	19.510.525	16.211.348	83,09%
2023	19.515.188	16.970.280	86,97%
2024	19.265.896	16.520.215	85,75%
2025	19.780.000	15.040.000	76,07%

Sumber: Data diolah dari publikasi Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum maksimal karena realisasi penyampaian SPT belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Persentase kepatuhan mengalami fluktuasi dan cenderung stagnan dalam beberapa tahun

terakhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakan secara optimal. Fenomena tersebut juga mencerminkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum tentu diikuti dengan peningkatan tingkat kepatuhan perpajakan.

Perkembangan teknologi informasi juga mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan digitalisasi perpajakan melalui berbagai layanan elektronik seperti e-filing, e-billing, e-registration, dan layanan perpajakan digital lainnya. Digitalisasi perpajakan bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, mulai dari pendaftaran, pembayaran, hingga pelaporan pajak. Dengan adanya sistem perpajakan digital, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Namun dalam praktiknya, masih terdapat wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan sistem perpajakan digital, terutama pelaku UMKM yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Sejalan dengan perkembangan transformasi digital perpajakan di Indonesia, (Dyah Purnamasari et al., 2020) menjelaskan bahwa implementasi sistem administrasi perpajakan modern melalui e-registration, e-filing, dan digitalisasi layanan perpajakan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepatuhan wajib pajak. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan tidak hanya meningkatkan efisiensi proses bisnis Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital perpajakan perlu didukung oleh kesiapan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan elektronik serta peningkatan kualitas sistem perpajakan secara berkelanjutan.

Penelitian mengenai digitalisasi perpajakan masih menunjukkan hasil yang belum konsisten. Beberapa penelitian menemukan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak. Penelitian oleh Putri dan Hidayat (2023) menunjukkan bahwa penggunaan e-Filing dan e-Billing mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun penelitian Rahman dan Wijaya (2022) menemukan bahwa digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih rendahnya tingkat literasi digital wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya research gap terkait efektivitas digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Selain faktor kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan juga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik, cepat, ramah, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan wajib pajak merasa kesulitan dan enggan memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan diperkirakan dapat memperkuat

hubungan antara kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan perpajakan juga menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Wulandari (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, penelitian Sari dan Nugroho (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Penelitian yang menguji kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kesadaran pajak, sanksi perpajakan, digitalisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak masih relatif terbatas, khususnya pada wajib pajak orang pribadi UMKM.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan sebelumnya, namun masih menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh (M. & Khoirina, 2022) menemukan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari, 2015) dan (Inasius, 2015) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian mengenai sanksi perpajakan juga menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian oleh (Perdana, 2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian oleh (Ma'ruf, 2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan UMKM. Adanya research gap tersebut menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian kembali mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan fenomena empiris dan research gap tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) berupa pengujian kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Penelitian ini juga dilakukan pada wajib pajak orang pribadi UMKM di wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan yang memiliki karakteristik ekonomi digital yang berkembang pesat. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang Terdaftar pada KPP Wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan)"**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena wilayah tersebut memiliki jumlah pelaku UMKM yang cukup besar serta didukung

dengan penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang telah berkembang.

Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari 2026 sampai dengan penelitian selesai. Kegiatan penelitian meliputi penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, pengolahan data, analisis data, hingga penyusunan laporan tesis.

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang valid, reliabel, dan objektif.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi pada KPP Wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Kesadaran Pajak	1	0,849	0,121	Valid
	2	0,861	0,121	Valid
	3	0,833	0,121	Valid
	4	0,820	0,121	Valid
	5	0,849	0,121	Valid
Sanksi Perpajakan	1	0,788	0,121	Valid
	2	0,813	0,121	Valid
	3	0,826	0,121	Valid
	4	0,780	0,121	Valid
	5	0,832	0,121	Valid
Digitalisasi	1	0,785	0,121	Valid
	2	0,834	0,121	Valid
	3	0,833	0,121	Valid
	4	0,833	0,121	Valid
	5	0,848	0,121	Valid
	6	0,847	0,121	Valid
Kualitas Pelayanan	1	0,839	0,121	Valid
	2	0,790	0,121	Valid
	3	0,814	0,121	Valid
	4	0,809	0,121	Valid
	5	0,809	0,121	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	1	0,849	0,121	Valid
	2	0,835	0,121	Valid
	3	0,805	0,121	Valid
	4	0,817	0,121	Valid
	5	0,779	0,121	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Digitalisasi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan (Z), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,121), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian, instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan dapat digunakan dalam pengujian reliabilitas serta analisis data pada tahap selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kesadaran Pajak	0,898	0,700	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,867	0,700	Reliabel
Digitalisasi	0,909	0,700	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,871	0,700	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,875	0,700	Reliabel

Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Digitalisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak, telah memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan pada tahap analisis data selanjutnya karena mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten, stabil, dan dapat dipercaya.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,324, nilai t hitung sebesar 6,803, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Dengan demikian, Hipotesis pertama (H_1) diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai fungsi pajak, manfaat pajak bagi pembangunan, serta tanggung jawab sebagai warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan yang didasarkan pada kesadaran pribadi merupakan bentuk *voluntary tax compliance*, yaitu kepatuhan yang muncul bukan karena adanya tekanan atau rasa takut terhadap sanksi, melainkan karena adanya pemahaman bahwa pajak merupakan kontribusi nyata dalam pembiayaan pembangunan nasional.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan baik terhadap variabel kesadaran wajib pajak. Responden pada umumnya

memahami bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Selain itu, sebagian besar responden juga menyatakan bahwa membayar pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara yang harus dilaksanakan secara sukarela. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaku UMKM di wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan telah memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang relatif baik.

Hasil penelitian ini mendukung Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat berperilaku (behavioral intention). Niat tersebut terbentuk melalui sikap individu terhadap suatu perilaku, norma subjektif, serta persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, semakin tinggi kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak bagi negara, maka semakin besar niat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga menghasilkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,305, nilai t hitung sebesar 6,354, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM, sehingga Hipotesis kedua (H_2) diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tegas penerapan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelaku UMKM cenderung mempertimbangkan konsekuensi administratif maupun finansial apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan sehingga memilih untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Deterrence Theory yang menjelaskan bahwa seseorang akan menghindari suatu pelanggaran apabila risiko hukuman yang diterima lebih besar dibandingkan manfaat yang diperoleh dari pelanggaran tersebut. Dalam konteks perpajakan, adanya denda administrasi, bunga, maupun sanksi pidana menjadi faktor yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Temuan ini juga mendukung pendapat Mardiasmo (2023) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan agar ketentuan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Semakin konsisten penerapan sanksi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Perdana (2020), Puspitasari (2015), dan Wardani (2021) yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Ma'ruf (2020) yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM karena rendahnya tingkat penegakan hukum perpajakan pada lokasi penelitiannya.

Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,253, nilai *t* hitung sebesar 6,243, serta nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada tingkat signifikansi 0,05 sehingga menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Dengan demikian, Hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi digitalisasi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Digitalisasi perpajakan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, serta melaporkan kewajiban perpajakan melalui sistem elektronik seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, dan pengembangan sistem administrasi perpajakan berbasis digital lainnya. Kemudahan tersebut mampu mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*), meningkatkan efisiensi waktu, serta meminimalkan kesalahan administrasi sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel Digitalisasi Perpajakan, mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Responden menilai bahwa layanan perpajakan digital relatif mudah digunakan, mampu mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak, mudah diakses kapan saja dan dari mana saja, memiliki tingkat keandalan yang baik, serta memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi perpajakan secara elektronik. Tingginya penilaian responden terhadap layanan digital menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan manfaat nyata bagi pelaku UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa seseorang akan menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mudah digunakan (*perceived ease of use*) dan bermanfaat (*perceived usefulness*). Dalam konteks perpajakan, semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital serta manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA) diperoleh nilai koefisien interaksi antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan ($X_1 \times Z$) sebesar -0,021, nilai *t* hitung sebesar -1,522, serta nilai signifikansi

sebesar 0,129. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Dengan demikian, Hipotesis keempat (H_4) tidak didukung oleh data penelitian.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi telah mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak tanpa dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan. Dengan kata lain, wajib pajak yang telah memiliki kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak tetap akan memenuhi kewajiban perpajakannya meskipun kualitas pelayanan yang diterima berbeda-beda.

Temuan ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang terutama dipengaruhi oleh niat dan keyakinan internal. Dalam konteks penelitian ini, kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang telah cukup kuat untuk mendorong kepatuhan, sehingga kualitas pelayanan tidak lagi memperkuat hubungan tersebut.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara pengetahuan atau kesadaran perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Misalnya, penelitian Michel & Rahmaputri (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan mampu memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, hasil penelitian ini lebih sejalan dengan penelitian Rahmah (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memoderasi pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan.

Perbedaan hasil tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik responden dan perkembangan sistem administrasi perpajakan. Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di wilayah KPP Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan umumnya telah terbiasa menggunakan layanan perpajakan digital seperti e-Filing, e-Billing, dan layanan administrasi elektronik lainnya. Akibatnya, intensitas interaksi langsung dengan petugas pajak menjadi semakin berkurang sehingga kualitas pelayanan tidak lagi menjadi faktor yang memperkuat pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak tidak cukup hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga perlu memperkuat program edukasi perpajakan, literasi perpajakan, serta sosialisasi kepada pelaku UMKM. Upaya tersebut akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan sukarela dibandingkan hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam konteks penelitian ini Kualitas Pelayanan lebih berperan sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan secara langsung daripada sebagai variabel yang memperkuat hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Berdasarkan hasil pengujian MRA diperoleh nilai koefisien interaksi Sanksi Perpajakan $\times$ Kualitas Pelayanan ($X_2 \times Z$) sebesar 0,003, nilai t hitung sebesar 0,198, serta nilai signifikansi sebesar 0,843. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak memoderasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Oleh karena itu, Hipotesis kelima (H_5) tidak didukung oleh data penelitian.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh sanksi perpajakan lebih banyak didorong oleh persepsi terhadap konsekuensi hukum dibandingkan kualitas pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, wajib pajak akan tetap berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya karena mempertimbangkan adanya sanksi administrasi maupun sanksi perpajakan lainnya, terlepas dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan.

Temuan ini sesuai dengan Deterrence Theory, yang menjelaskan bahwa kepatuhan muncul karena adanya persepsi mengenai risiko hukuman apabila terjadi pelanggaran. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan tidak menjadi faktor yang memperkuat efek sanksi, karena keputusan untuk patuh lebih dipengaruhi oleh pertimbangan terhadap konsekuensi hukum.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Revina dan Ernandi (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan mampu memperkuat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Rahmah (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan justru tidak memperkuat bahkan cenderung melemahkan pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan hasil tersebut dapat dijelaskan oleh karakteristik wajib pajak di wilayah penelitian. Pada KPP Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan, sistem administrasi perpajakan telah semakin terdigitalisasi sehingga mekanisme pengawasan, penagihan, dan penerapan sanksi dapat dilakukan secara lebih sistematis. Dalam kondisi tersebut, persepsi terhadap kepastian penegakan hukum menjadi lebih dominan dibandingkan persepsi terhadap kualitas pelayanan petugas.

Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah Direktorat Jenderal Pajak perlu menjaga konsistensi penegakan hukum perpajakan melalui penerapan sanksi yang adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum. Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, meskipun tidak terbukti memperkuat pengaruh sanksi terhadap kepatuhan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan belum mampu berfungsi sebagai variabel moderasi pada hubungan antara Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.

Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Berdasarkan hasil pengujian MRA diperoleh nilai koefisien interaksi Digitalisasi Perpajakan $\times$ Kualitas Pelayanan ($X3 \times Z$) sebesar -0,006, nilai t hitung sebesar -0,544, dan nilai signifikansi sebesar 0,587. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mampu memoderasi pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Dengan demikian, Hipotesis keenam (H_6) tidak didukung oleh data penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri, sehingga kualitas pelayanan tidak lagi menjadi faktor yang memperkuat hubungan tersebut. Wajib pajak dapat mengakses layanan perpajakan elektronik kapan saja dan dari mana saja tanpa harus bergantung pada interaksi langsung dengan petugas pajak.

Hasil ini sejalan dengan perkembangan transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia, yang bertujuan meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan transparansi layanan perpajakan. Ketika sistem digital telah mudah digunakan dan diterima oleh wajib pajak, maka peningkatan kualitas pelayanan secara langsung tidak selalu menghasilkan efek moderasi terhadap hubungan digitalisasi dengan kepatuhan.

Temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian yang menemukan bahwa moderator tertentu dapat memperkuat pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan, tetapi konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa layanan digital dan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh langsung tanpa selalu menghasilkan efek interaksi yang signifikan.

Secara empiris, wilayah Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan merupakan kawasan dengan tingkat adopsi teknologi yang relatif tinggi. Pelaku UMKM di wilayah tersebut umumnya telah memanfaatkan layanan digital untuk berbagai aktivitas usaha, termasuk administrasi perpajakan. Kondisi ini menyebabkan digitalisasi perpajakan telah menjadi bagian dari proses bisnis sehari-hari sehingga kualitas pelayanan petugas tidak lagi menjadi faktor yang memperkuat pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan.

Implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak adalah perlunya menjaga keandalan sistem digital perpajakan, meningkatkan keamanan data, memperbaiki integrasi antar aplikasi, serta menyediakan pusat bantuan (*helpdesk*) yang responsif apabila wajib pajak mengalami kendala teknis. Fokus kebijakan sebaiknya diarahkan pada peningkatan kualitas layanan digital dan pengalaman pengguna (*user experience*), bukan hanya pada peningkatan kualitas pelayanan tatap muka.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara Digitalisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM, namun tetap memiliki peran penting sebagai faktor yang secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai fungsi pajak, manfaat pajak bagi pembangunan, serta tanggung jawab sebagai warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, Hipotesis pertama (H_1) diterima.

- 2) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan sanksi perpajakan yang tegas, jelas, dan konsisten mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Persepsi wajib pajak terhadap risiko dikenakannya sanksi administrasi maupun sanksi lainnya mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan. Oleh karena itu, Hipotesis kedua (H_2) diterima.

- 3) Digitalisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.

Hasil penelitian membuktikan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Implementasi layanan perpajakan digital seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, dan sistem administrasi perpajakan elektronik lainnya memberikan kemudahan, efisiensi, serta kecepatan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Dengan demikian, Hipotesis ketiga (H_3) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Cathlin Amanda, & Dudi Abdul Hadi. (2023). THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS, AND TAX SANCTIONS ON TAX COMPLIANCE. *Jurnal Bisnis, Ekonomi, Dan Sains*, 3(1), 451–459.
- Dyah Purnamasari, Rusdin Tahir, & Yoyo Sudaryo. (2020). Implementation of E-Filing Information System as a Public Policy Form in Increasing Taxpayer Compliance. *Solid State Technology*, 63(4), 5340–5349.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair, J. F. B. W. C. B. B. J. A. R. E. (2011). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Harinurdin, E. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2), 96–104.
- Inasius, F. (2015). Tax Compliance of Small and Medium Enterprises: Evidence from Indonesia. *Accounting and Taxation Review*, 7(1), 67–78.
- Jatmiko, A. N. (2009). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 45–58.
- Lestari, P. A. M. (2020). *Pengembangan UMKM Berbasis Ekonomi Kreatif*. Prenadamedia Group.
- Ma'ruf, M. H., S. (2020). Pengaruh Persepsi Tarif Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM di Sukoharjo. 20(2), 145–156.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*.
- Rizki, M. T. D. (2016). Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(2), 23–31.
- Susilawati, N. K. B. K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357.
- Wardani, D. K. W. E. (2021). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2), 315–326.