

PENGARUH LITERASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPH DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL PADA UMKM DI KOTA MAKASSAR

Putri Nandini¹; Samirah Dunakhir²; Nur Afiah³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar
email: putrinandini.puput@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar
email: samirah.dunakhir@unm.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar
email: nurafiah@unm.ac.id

Abstract

National economic growth cannot be separated from the significant role played by the mining sector, even though this sector continues to face environmental challenges that affect the dynamics of firm value. This study was conducted to examine the extent to which environmental costs, CSR disclosure, and firm size influence firm value, with profitability positioned as an intervening variable. A quantitative method was applied in this study, relying on secondary data drawn from the financial statements of mining companies listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX) from 2020 to 2024. Through purposive sampling, ten companies that met the criteria were selected, resulting in 50 data observations collected over the observation period. Panel data testing was carried out using EViews 12 software, while the mediating role of profitability was further examined using the Sobel Test. The findings show that environmental costs do not significantly affect profitability, but do have a positive and significant effect on firm value. Meanwhile, CSR shows no significant effect on either profitability or firm value. Firm size is also not proven to affect profitability, yet it has a negative and significant effect on firm value. On the other hand, profitability is proven to play a positive and significant role in enhancing firm value. Nevertheless, profitability is not able to mediate the relationship between environmental costs, CSR, and firm size on firm value.

Keyword: *Environmental Costs, CSR, Firm Size, Profitability, Firm Value*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam menjaga optimalisasi penerimaan negara. Salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, tingkat kepatuhan perpajakan pelaku UMKM masih menjadi tantangan, termasuk di Kota Makassar.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak dan penelitian terdahulu, masih terdapat wajib pajak UMKM yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara optimal, baik dalam pembayaran maupun pelaporan pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa potensi penerimaan pajak dari sektor UMKM belum dimanfaatkan secara maksimal. Rendahnya kepatuhan tersebut diduga dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman perpajakan dan keterbatasan dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan transformasi digital melalui DJP Online dan Coretax Administration System.

Keberhasilan implementasi sistem tersebut tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tingkat literasi pajak wajib pajak serta kualitas layanan digital yang diberikan.

Literasi pajak mencerminkan kemampuan wajib pajak dalam memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi literasi pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. Selain itu, kualitas pelayanan digital yang mudah digunakan, cepat, dan aman dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan yang lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi pajak dan kualitas pelayanan digital terhadap kepatuhan wajib pajak Pajak Penghasilan (PPh) pada pelaku UMKM di Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Variabel independen dalam penelitian ini adalah literasi pajak (X_1) dan kualitas pelayanan digital (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak Pajak Penghasilan (PPh) (Y).

Populasi penelitian terdiri atas seluruh UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kota Makassar sebanyak 156.634 UMKM. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi: (1) pelaku UMKM yang berdomisili dan menjalankan usahanya di Kota Makassar; (2) memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); (3) terdaftar sebagai wajib pajak Pajak Penghasilan (PPh); (4) pernah menggunakan layanan perpajakan digital seperti DJP Online atau Coretax Administration System; dan (5) bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk menguji pengaruh literasi pajak dan kualitas pelayanan digital terhadap kepatuhan wajib pajak PPh pada UMKM di Kota Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh

Hasil uji t menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PPh UMKM di Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,416, nilai t-hitung 4,264, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai peraturan, hak, dan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Temuan ini sejalan dengan teori kepatuhan dan penelitian Putra (2020) yang menyatakan bahwa literasi pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PPh. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,145, nilai t-hitung 4,810, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Temuan ini menunjukkan bahwa layanan perpajakan digital yang mudah digunakan, cepat, dan aman dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini mendukung penelitian Bora (2023) yang menyimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Literasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Digital Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh

Hasil uji F menunjukkan bahwa literasi pajak dan kualitas pelayanan digital secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PPh dengan nilai F-hitung 34,155 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,413 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 41,3% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan 58,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak memerlukan kombinasi antara pemahaman perpajakan yang baik dan kualitas layanan digital yang optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa literasi pajak dan kualitas pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PPh UMKM di Kota Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan dan kualitas layanan digital dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan dua variabel independen dan melibatkan 100 responden UMKM di Kota Makassar. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan kepercayaan kepada pemerintah, serta memperluas jumlah sampel dan wilayah penelitian agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211.
- Bora, A. (2023). Pengaruh pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Kota Samarinda. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 112–125.
- Febriyani, N., & Kusmuriyanto. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4(3), 1–10.
- Ilma'nun. (2023). Teori kepatuhan dan implementasinya dalam perpajakan. *Jurnal Ilmu Perpajakan Indonesia*, 5(1), 45–56.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Palil, M. R. (2010). Tax knowledge and tax compliance determinants in self-assessment system in Malaysia. *African Journal of Business Management*, 4(17), 3534–3542.
- Putra, A. (2020). Kepatuhan wajib pajak UMKM: Pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan modernisasi sistem. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 77–89.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal*. Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2023). *Perpajakan: Teori dan kasus* (13th ed.). Salemba Empat.

- Selvia. (2023). Kualitas pelayanan digital dalam sistem perpajakan. *Jurnal Administrasi Publik dan Perpajakan*, 6(2), 91–104.
- Wahyuni. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(2), 210–223.
- Widodo, W. (2021). Pengaruh digitalisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(2), 87–99.
- Yuliati, R., & Fauzi, A. (2020). Literasi pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 15(1), 35–47.