

ABSTRACT

The pandemic period is a period that is quite hard to feel, not least in the taxation sector which experienced contraction due to pressure on economic performance. During a pandemic, there is a policy of limiting activities outside the home or WFH, but this does not become an obstacle for tax activities. The Directorate General of Taxes (DGT) creates and implements a tax system that can be used by taxpayers for tax reporting at home. For the smooth use of the application, DGT also provides qualified services and knowledge about application operations so that reporting is smooth. This study uses a population of Sidoarjo UMKM Taxpayers and the processed sample is 158. Researchers use WarpPLS in data processing by applying methods ranging from validity, reliability, multicollinearity and hypothesis testing. The results show that the three X variables have an influence on the Y variable, where service quality, tax application and tax knowledge affect taxpayer compliance. Where quality services are provided by the Sidoarjo KPP in the form of smooth reporting, a sense of security in using the application to the ease of guidance in using the application.

Keywords: Service Quality Taxation Application, Tax Knowledge

ABSTRAK

Masa pandemi merupakan masa yang cukup berat dirasakan, tak terkecuali pada sector perpajakan yang mengalami kontraksi akibat adanya tekanan kinerja perekonomian. Dikala pandemic adanya kebijakan pembatasan aktivitas diluar rumah atau WFH, namun hal ini tidak menjadi hambatan bagi aktivitas perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat dan menerapkan sebuah system perpajakan yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk pelaporan pajak ketika dirumah. Demi kelancaran penggunaan aplikasi, DJP juga memberikan pelayanan yang mumpuni dan pengetahuan mengenai pengoperasian aplikasi sehingga lancar dalam pelaporan. Penelitian ini menggunakan populasi Wajib Pajak UMKM Sidoarjo dan sampel yang diolah berjumlah 158. Peneliti menggunakan WarpPLS dalam pengolahan data dengan menerapkan metode mulai dari uji validitas, reliabilitas, multikolinieritas dan uji hipotesis. Hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variable X memiliki pengaruh terhadap variable Y, yang mana kualitas pelayanan, aplikasi perpajakan dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dimana Pelayanan yang berkualitas diberikan pihak KPP Sidoarjo berupa kelancaran dalam pelaporan, rasa aman dalam penggunaan aplikasi hingga kemudahan panduan dalam penggunaan aplikasi.

Kata Kunci : Aplikasi Perpajakan Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak