

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh setiap individu maupun badan usaha kepada negara, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembayaran pajak dilakukan tanpa adanya imbalan secara langsung dan bersifat memaksa dalam konteks hukum yang mengikat. Dana yang terkumpul dari pajak menjadi sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik, seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan pendidikan, kesehatan, keamanan, dan program-program kesejahteraan sosial. Hal ini tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar (DJP, 2022; Idrus et al., 2021).

Keberadaan pajak sangat penting bagi kelangsungan operasional negara karena berperan dalam menciptakan pemerataan pembangunan dan stabilitas ekonomi. Dalam konteks ini, pajak juga menjadi instrumen fiskal yang dapat digunakan pemerintah untuk mengatur perekonomian dan distribusi pendapatan. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak akan sangat menentukan efektivitas pengelolaan keuangan negara. Oleh karena itu, pemenuhan kewajiban perpajakan tidak hanya menjadi tanggung jawab hukum, tetapi juga bentuk partisipasi aktif warga negara dalam pembangunan nasional. Membayar pajak

merupakan manifestasi dari kesadaran sosial yang mendukung tercapainya kesejahteraan bersama (DJP, 2022; Saputra, 2024).

Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan (PP 55/2022), pemerintah memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) yang menjalankan usaha dengan omzet tertentu. Sebelumnya, tarif yang diberikan adalah 1% sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu (PP 366/2013). Kemudian, tarif tersebut disesuaikan menjadi 0,5% melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu (PP 23/2018). Peraturan ini awalnya hanya diperuntukkan bagi WP Orang Pribadi (OP) dengan omzet tidak melebihi Rp4,8 miliar ini kemudian diperluas untuk WP Badan berbentuk koperasi, persekutuan komanditer, firma, perseroan terbatas, atau badan usaha milik desa/desa bersama dengan omzet tidak melebihi Rp4,8 miliar (Lubis, 2025).

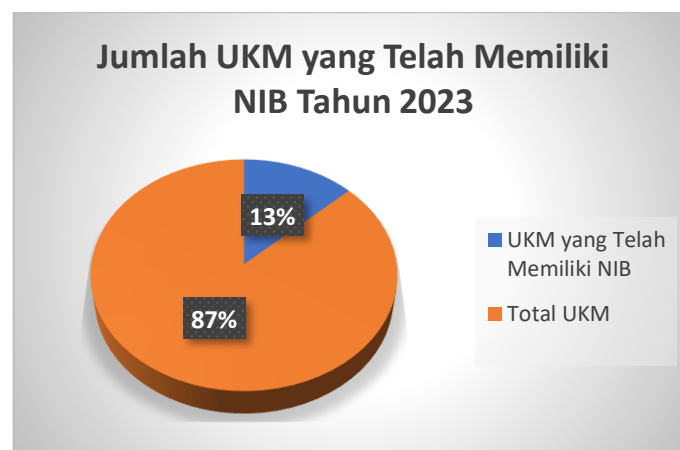
Salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat kepatuhan administrasi pelaku usaha, khususnya UKM, adalah kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB). Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Koperasi dan UKM terus mendorong pelaku usaha mikro untuk melakukan registrasi formal guna memperoleh legalitas usaha secara resmi. Upaya ini menjadi bagian dari strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak secara struktural, karena UKM yang telah

memiliki NIB lebih mudah diakses dalam sistem perpajakan serta lebih potensial untuk dibina secara berkelanjutan.

Berdasarkan laporan Diskop UKM Kota Bandung pada Agustus 2023, baru sekitar 1.498 pelaku UMKM di Kota Bandung yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB), dari total 9.977 UMKM yang terdata. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM di Kota Bandung masih belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem administrasi formal, yang menjadi tantangan dalam upaya pembinaan, fasilitasi akses permodalan, dan integrasi ke sistem perpajakan digital seperti *e-Filing*. Melalui program seperti “Sakedap Goes to Bandung 10.000 NIB”, Pemkot Bandung terus berupaya meningkatkan kesadaran legalitas di kalangan pelaku usaha mikro. Peningkatan jumlah UMKM yang memiliki NIB menjadi langkah awal penting dalam mendorong budaya kepatuhan dan tata kelola usaha yang lebih tertib (Prayoga, 2023).

Namun kepemilikan NIB belum sepenuhnya mencerminkan kepatuhan pajak, karena tidak semua pelaku UKM yang memiliki NIB juga memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan data pada artikel *Pajak.com*, dari sekitar 67 juta UMKM di Indonesia, hanya sekitar 2,3 juta yang memiliki NPWP. Artinya, kurang dari 4% pelaku usaha telah bergabung dalam sistem administrasi perpajakan formal. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan signifikan antara legalitas usaha dan kewajiban perpajakan. Ketiadaan NPWP mengindikasikan rendahnya kesadaran atau motivasi pelaku UKM untuk masuk dalam sistem perpajakan secara penuh, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak. Oleh karena itu, selain

mendorong kepemilikan NIB, pemerintah juga perlu memperkuat edukasi dan sosialisasi mengenai pentingnya memiliki NPWP sebagai NPWP sebagai fondasi awal untuk membangun kepatuhan pajak yang menyeluruh (Nurhidayah, 2021).



Gambar 1. 1 Jumlah UKM yang Telah Memiliki NIB Tahun 2023

Penelitian ini menyoroti pentingnya tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) pada sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia, khususnya di Kota Bandung. UKM merupakan sektor yang sangat vital dalam mendukung perekonomian nasional karena perannya yang besar dalam menciptakan lapangan kerja dan menggerakkan ekonomi daerah. Namun demikian, tingkat kepatuhan pajak pelaku UKM masih tergolong rendah, menjadi salah satu tantangan utama dalam upaya optimalisasi penerimaan negara. Masalah ini harus menjadi perhatian serius pemerintah, mengingat kepatuhan pajak merupakan salah satu faktor kunci untuk menjamin keberlanjutan pembiayaan pembangunan nasional. Fenomena serupa juga terjadi di Kota Bandung, yang hingga kini masih menghadapi berbagai hambatan dalam meningkatkan kepatuhan pajak pelaku UKM, baik dari sisi pemahaman regulasi, keterbatasan akses layanan perpajakan, maupun kesadaran administrasi pelaku usaha (Suryani et al., 2024).

Salah satu tantangan utama untuk meningkatkan kepatuhan pajak UKM di Kota Bandung adalah rendahnya pemahaman tentang peraturan perpajakan. Banyaknya pelaku UKM yang tidak memahami ketentuan pajak yang berlaku sehingga kesulitan dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman saja tidak cukup karena kesadaran pajak tidak selalu berdampak langsung pada kepatuhan. Hal ini menunjukkan penting adanya upaya yang lebih spesifik, seperti edukasi perpajakan, sosialisasi, dan pelatihan yang terarah, sehingga pelaku UKM dapat meningkatkan kemampuan dalam menerapkan aturan secara tepat. Selain itu, rumitnya peraturan perpajakan sering kali menimbulkan kebingungan, yang pada akhirnya menghambat niat pelaku usaha untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Inasius (2015) mengatakan bahwa, “pemahaman mengenai perpajakan merupakan faktor utama yang membantu UKM dalam melaporkan dan membayar pajak secara benar dan akurat” (Anindya & Nurhayati, 2023).

Di samping pemahaman regulasi, keterbatasan akses layanan perpajakan merupakan hambatan besar lainnya bagi UKM di Bandung. Banyak pengusaha mengalami kesulitan dalam mengakses atau memahami sistem pajak karena kurangnya bimbingan dan fasilitas yang memadai. Meskipun pemerintah telah menyediakan layanan seperti *e-Filling* dan konsultasi pajak, informasi mengenai layanan ini belum tersampaikan secara optimal. Sebagian pelaku usaha merasa bingung atau tidak percaya diri untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Kualitas layanan pajak yang rendah juga menurunkan minat wajib pajak untuk patuh. Penelitian menyebutkan bahwa peningkatan mutu layanan perpajakan dapat

mendorong kepatuhan yang lebih tinggi. Layanan yang tidak responsif atau sulit dijangkau membuat pelaku UKM merasa terbebani. Akibatnya, sebagian dari mereka memilih untuk menunda atau bahkan menghindari kewajiban pajaknya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan memiliki peran penting dalam mendukung kepatuhan pajak (Kusufiyaha et al., 2024).

Kesadaran pelaku UKM terhadap kewajiban perpajakan masih tergolong rendah, meskipun mereka memahami pentingnya pajak bagi negara. Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran saja tidak cukup untuk mendorong kepatuhan pajak, karena belum tentu berpengaruh langsung terhadap perilaku membayar pajak. Banyak pelaku UKM belum termotivasi secara moral untuk memenuhi kewajiban pajak, bahkan ketika mereka mengetahui aturan yang berlaku. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara. Selain itu, penelitian Herdiatna & Lingga (2022) menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan pajak disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kesadaran terhadap kewajiban perpajakan, meskipun pemerintah telah melakukan penurunan tarif pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa insentif fiskal tidak akan efektif tanpa edukasi dan bimbingan yang berkelanjutan. Maka dari itu, diperlukan peran aktif otoritas pajak dalam memberikan sosialisasi dan pendampingan kepada pelaku UKM (Anindya & Nurhayati, 2023; Herdiatna & Lingga, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mendorong digitalisasi administrasi perpajakan, salah satunya melalui *e-Filling*. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara lebih cepat,

mudah, dan efisien tanpa harus datang ke kantor pajak, sehingga mampu mengurangi hambatan administratif yang sering menjadi alasan keterlambatan atau ketidakpatuhan. Menurut artikel *Kompas.com*, tingkat kepatuhan pajak dari pelaku UKM masih tergolong rendah, terutama karena keterbatasan pengetahuan tentang cara mengakses dan menggunakan sistem *e-Filling* dengan benar. Banyak pelaku UKM masih cenderung memilih metode manual yang lebih familiar, meskipun prosesnya tidak efisien (Safitri & Silalahi, 2020; Setiawan, 2013).

Kualitas pelayanan fiskus turut memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepatuhan wajib pajak UKM. Pelayanan fiskus yang responsif, informatif, dan profesional dalam memberikan layanan perpajakan dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang baik juga mencakup kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur, serta sikap ramah dari petugas pajak saat memberikan konsultasi atau bantuan teknis. (Suryani et al., 2024).

Sosialisasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya sebagai penghubung antara sistem *e-Filling*, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak UKM. Meskipun sistem *e-Filling* dirancang untuk memudahkan pelaporan pajak, keberhasilannya sangat bergantung pada sejauh mana pemahaman dan kesiapan wajib pajak dalam menggunakannya. Di sinilah peran sosialisasi menjadi penting. Melalui kegiatan sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan, seperti pelatihan, seminar, pendampingan, dan edukasi digital, pelaku UKM dapat memahami cara kerja *e-Filling*, manfaatnya, serta

prosedur teknis penggunaannya. Selanjutnya, pelayanan yang baik dari fiskus dapat lebih efektif dalam mendorong kepatuhan apabila disertai dengan pemahaman yang cukup dari wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang intensif memberikan ruang dialog dan edukasi dua arah antara otoritas pajak dan pelaku UKM, sehingga memperjelas maksud dari setiap layanan yang diberikan serta membangun persepsi positif terhadap institusi pajak. (Safitri & Silalahi, 2020; Suryani et al., 2024).

Dalam penelitian ini, penulis memilih penerapan *e-Filling* dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independen. Pemilihan kedua variabel tersebut didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan temuan yang tidak konsisten terkait pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa studi menemukan pengaruh positif, sementara yang lain menunjukkan pengaruh yang lemah atau tidak signifikan. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak UKM, dengan menambahkan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi untuk memberikan perspektif yang lebih komprehensif.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarah Ayu Deva dan Triyono (2021), Arifin Idrus, Dahniyar Daud, dan Muh. Adhe Satrya (2021), Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020), Neneng Suryani, Rahmi Qadri, Evi Noviaty, dan Meidi Arissany Romony (2024), Luvita Dewi Umayaksa dan Susi Dwi Mulyani (2020), menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lestari, Syaikhul

Falah, dan Ulfah Rizky Muslimin (2023), Arsita Fajria Hidayati, Kartika Hendra Titisari, dan Sari Kurniati (2022), Singgih Purwandana (2022), Rifani Akbar Sulbahri dan Gumulya Sonny Marcel Kusuma (2022), Puput Solekhah dan Supriono (2018) menyatakan bahwa penerapan *e-Filling* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Neneng Suryani, Rahmi Qadri, Evi Noviaty, dan Meidi Arissany Romony (2024), Widya Febriyanti, Dwi Fionasari, Agustawan, dan Rama Gita Suci (2023), Arlita Bhakti Faidani, Dwi Soegiarto, dan Diah Ayu Susanti (2023), Sarah Ayu Deva dan Triyono (2021), Arifin Idrus, Dahniyar Daud, dan Muh. Adhe Satrya (2021), Ni Nyoman Sulistya Yunia, I Nyoman Kusuma AMP, I Made Sudiartana (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lestari, Syaikhul Falah, dan Ulfah Rizky Muslimin (2023), Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020), Renny Wulandari, Risal, dan Endang Kristiawati (2020), Siani Ningsi (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Singgih Purwandana (2022), Tengku Eka Susilawaty dan Destari Nurlaila Damanik (2021), Adriyanti Agustina Putri (2018), Berlinda Noviani (2018), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rifani Akbar Sulbahri dan Gumulya Sonny Marcel Kusuma (2022), Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi

(2020), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memoderasi hubungan antara penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widya Febriyanti, Dwi Fionasari, Agustiawan, dan Rama Gita Suci (2023), Arlita Bhakti Faidani, Dwi Soegiarto, dan Diah Ayu Susanti (2023), Renny Wulandari, Risal, dan Endang Kristiawati (2020), Cokorda Agung Meggy Megawangi dan Putu Ery Setiawan (2017), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian Rifani Akbar Sulbahri dan Gumulya Sonny Marcel Kusuma (2022) dengan judul "Pengaruh Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating". Adapun perbedaan penelitian ini adalah pada subjek penelitiannya. Pada penelitian Rifani Akbar Sulbahri dan Gumulya Sonny Marcel Kusuma (2022) menggunakan subjek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan pada penelitian ini menggunakan subjek penelitian Wajib Pajak Badan UKM. Adapun perbedaan lokasi penelitiannya, pada penelitian Rifani Akbar Sulbahri dan Gumulya Sonny Marcel Kusuma (2022) lokasi yang diteliti yaitu WP OP di KPP Ilir Timur Palembang, sedangkan pada penelitian ini lokasi yang diteliti yaitu WP UKM di Kota Bandung.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu baik dari sisi objek, subjek, fokus variabel, maupun peran variabel moderasi. Safitri & Silalahi (2020) meneliti pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan hasil bahwa hanya *e-Filling* yang berpengaruh positif dan sosialisasi perpajakan tidak berperan sebagai variabel moderasi. Namun, objek penelitian tersebut bukan spesifik pada wajib pajak UKM. Sementara itu, Suryani et al. (2024) meneliti penerapan *e-Filling* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tanpa melibatkan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dan tidak fokus pada UKM. Berbeda pula dengan Febriyanti et al. (2023) yang memasukkan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi tetapi tidak mengkaji penerapan *e-Filling*, meskipun sama-sama berfokus pada wajib pajak UKM. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi unik karena secara komprehensif menggabungkan variabel penerapan *e-Filling* dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, yang belum dikaji secara terpadu dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena UKM memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian, termasuk di Kota Bandung yang menjadi salah satu pusat pertumbuhan sektor ini. Rendahnya kepatuhan pajak UKM menjadi tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak negara. Penerapan *e-Filling* yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pelaporan pajak belum efektif tanpa didukung pelayanan fiskus yang responsif dan sosialisasi yang tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan

ketiga variabel ini secara simultan. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan masukan empiris bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Kota Bandung, dan Dinas Koperasi dan UKM di Kota Bandung, dalam menyusun strategi peningkatan kepatuhan pajak berbasis teknologi, pelayanan, edukasi yang menyeluruh.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN *E-FILLING* DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UKM DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (SURVEY PADA UKM DI KOTA BANDUNG)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-Filling* oleh pelaku UKM di Kota Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus yang dirasakan oleh pelaku UKM di Kota Bandung?
3. Bagaimana peran sosialisasi perpajakan terhadap pelaku UKM di Kota Bandung?
4. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung?

6. Seberapa besar pengaruh penerapan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung?
7. Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung?
8. Apakah sosialisasi perpajakan memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulis mengidentifikasi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Filling* oleh pelaku UKM di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan fiskus yang dirasakan oleh pelaku UKM di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana peran sosialisasi perpajakan terhadap pelaku UKM di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung.
5. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung.

7. Untuk menganalisis peran sosialisasi perpajakan dalam memoderasi pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung.
8. Untuk menganalisis peran sosialisasi perpajakan dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dari penelitian baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambahkan pemahaman dan memberikan kontribusi teori guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu perpajakan terutama tentang pemahaman wajib pajak mengenai pengaruh penerapan *e-Filling* dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan oleh penulis agar dapat berguna bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat melengkapi program perkuliahan S1 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
- b. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan *e-Filling*, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.

2. Bagi Instansi

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan kinerja instansi.
- b. Memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam peningkatan efektivitas *e-Filling*, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan sebagai referensi dalam menunjang penelitian sejenis pada masa mendatang.
- b. Menjadi referensi bagi UKM untuk meningkatkan pemahaman mengenai kepatuhan pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam rangka penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung dan Wajib Pajak UKM di Kota Bandung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari tanggal disahkannya proposal hingga penelitian ini selesai.