

**PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG**

YESILATANIAMELINDANAPPOE
22190186

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2026

**PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG**

YESILATANIAMELINDANAPPOE
22190186

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi**



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG



YESILA TANIA MELINDA NAPPOE
22190186

MENYETUTUI

Pembimbing I


Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak
NUPTK : 3540769670230282

Pembimbing II


Mesrv W. N. Manafe, SE., M.Sc
NUPTK :0837762663231272

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK : 5660763664131352

Ketua Program Studi Akuntansi


Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak
NUPTK : 3540769670230282

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG**

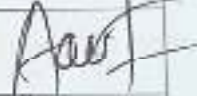
Telah dipersiapkan dan disusun oleh :



YESILA TANIA MELINDA NAPPOE
22190186

Telah dipertahankan didepan dewan penguji Pada
tanggal : 28 Juli 2026

SUSUNAN DEWAN SKRIPSI

Penguji Utama	Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak	
Penguji Anggota	Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si.,Ak	
Pembimbing I	Herny Constantia Fanggida, SE.,M.Ak	
Pembimbing II	Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc	

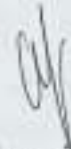
**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA AKUNTANSI**

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Christian Daniel Manu, SE.,M.Sc.,Ak
NUPTK : 5660763664131352

Ketua Program Studi Akuntansi



Herny C. Fanggida, SE.,M.Ak
NUPTK: 3540769670230282



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Yesila Tania Melinda Nappoe

NIM : 22190186

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : **Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.** yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2025/2026 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Kupang, 16 Juli 2026

Mengetahui
Dekan,


Dr. Christian D. Manu, SE, M.Sc., Ak
NUPTK. 5660763664131352

Yang Menyatakan
Mahasiswa,



Yesila Tania Melinda Nappoe
NIM. 22190186



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari Selasa Tanggal Dua Puluh Delapan Bulan Tujuh Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Telah Dilaksanakan Ujian Skripsi Terhadap Mahasiswa SI Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Yesila Tania Melinda Nappoe
Tempat Tanggal Lahir : Nggaelai, 14 Juli 2002
NIM : 22190186
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umum di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Yang telah dibimbing Oleh:
Pembimbing I : Herny Constantia Fanggidae, SE.,M.Ak
Pembimbing II : Mesri W.N. Manafe,SE.,M.Sc

Dengan hasil sebagai berikut:
Dinyatakan : LULUS *) Dengan Nilai : 74.8
Huruf Mutu : B+

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	SKOR	Nilai
Dr. Christian D. Manu, S.E., M.Sc., Ak	Ketua	74 X 40%	29.6
Dr. Angela M. Minggu, S.E., M.Si., Ak	Anggota	74 X 20%	14.8
Herny C. Fanggidae, S.E., M.Ak	Anggota	76 X 20%	15.2
Mesri W.N. Manafe, S.E., M.Sc	Anggota	76 X 20%	15.2
Jumlah Nilai Akhir		100%	74.8

Kupang, 28 Juli 2026
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Christian D. Manu, S.E., M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

MOTTO

"Kita semua punya peran. Jangan takut memulai, sekecil apa pun langkahmu."

— Najwa Shihab

"Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu."

— Amsal 3:5–6

"Soli Deo Gloria"

Segala Kemuliaan Hanya Bagi Tuhan.

"Ketika tidak ada lagi yang mampu menyemangatiimu, ingatlah alasan mengapa kamu memulai. Dorong dirimu untuk terus melangkah, karena tidak ada seorang pun yang akan mewujudkan impianmu selain dirimu sendiri."

"Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata akan menuai dengan bersorak-sorai."

— Mazmur 126:5

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih karunia, penyertaan, dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Setiap proses yang dilalui mengajarkan bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia ketika dijalani dengan iman, doa, dan pengharapan kepada Tuhan.

Dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Matheos Nappoe dan Mama Yuliana Baba, Terima kasih atas kasih yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah berhenti, dan pengorbanan yang tidak pernah dihitung. Di balik setiap langkah yang penulis tempuh, ada harapan yang Bapak dan Mama titipkan dalam setiap doa. Di balik setiap keberhasilan yang penulis raih, ada kerja keras, kesabaran, dan cinta yang telah Bapak dan Mama berikan tanpa pernah meminta balasan. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, tempat mengadu, dan sumber kekuatan di setiap masa sulit. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya kasih, pengorbanan, dan cinta yang telah Bapak dan Mama berikan. Sejak langkah pertama penulis mengenal kehidupan hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini, Bapak dan Mama selalu hadir dengan doa yang tidak pernah putus, kasih yang tidak pernah berkurang, serta pengorbanan yang sering kali tidak pernah diceritakan. Kiranya Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan kesehatan, umur panjang, sukacita, damai sejahtera, dan berkat yang berlimpah kepada Bapak dan Mama. Karya sederhana ini adalah persembahan cinta, hormat, dan terima kasih penulis untuk kedua orang tua tercinta.

2. Kepada seluruh keluarga, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, semangat, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Kiranya Tuhan membalas setiap kebaikan dengan kasih karunia dan penyertaan-Nya.
3. Untuk sahabat terbaik saya yang selalu hadir dalam tawa , lelah dan perjuangan Alm Alvrits, Arfen, Jesica, Grevelinda, Nofa , Retno dan Natalia. Terimakasih untuk setiap momen yang dilalui dari semester 1 sampai sekarang, Terimakasih untuk setiap doa dan dukungan dalam dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Herny Constantia Fanggalda, SE.,M.Ak Selaku Dosen Pembimbing I Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Ibu Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc Selaku Pembimbing II, yang dengan penuh dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus atas segala waktu, perhatian, dan ilmu yang telah diberikan.
5. Pak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak Selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr.Angela M. Minggu,SE.,M.Si.,Ak Selaku Dosen Penguji II, Yang telah bersedia meluangkan waktu menguji skripsi ini , memberikan kritik, saran, masukan, serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dan diselesaikan dengan baik.
6. Teruntuk pacar tersayang Asyer Dickitantra Anderson Toelle, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan, dan motivasi kepada penulis, terima kasih atas kesabaran, pengertian, serta semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih karena selalu menjadi pendengar

yang baik, penyemangat di saat penulis hampir menyerah, serta pribadi yang terus mengingatkan bahwa setiap perjuangan akan indah pada waktunya.

7. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang telah menjadi tempat penulis belajar, bertumbuh, memperoleh ilmu pengetahuan, pengalaman, serta membentuk karakter dan integritas selama menempuh pendidikan tinggi dan menempa diri menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas setiap ilmu, pengalaman, dan kesempatan yang telah diberikan. Semoga ilmu yang diperoleh melalui karya ini dapat menjadi berkat bagi masyarakat serta memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Akhir kata, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan, serta menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi dunia akademik dan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, penyertaan, hikmat, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang" dapat terselesaikan dengan baik walaupun dalam uraian dan pembahasannya masih sederhana. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari penyertaan Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan, doa, bimbingan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, M. T. Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana, beserta seluruh jajaran pimpinan universitas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE.,M.Ak Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE.,M.Ak Selaku Dosen Pembimbing I Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Dan Ibu Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc Selaku

Pembimbing II, Yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian serta memberikan bimbingan, kritik, saran, motivasi, dan arahan yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak Selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr.Angela M. Minggu,SE.,M.Si.,Ak Selaku Dosen Penguji II, Yang telah bersedia meluangkan waktu menguji skripsi ini , memberikan kritik, saran, masukan, serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dan diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang telah membimbing dan membekali dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta nilai-nilai kehidupan yang menjadi bekal dalam dunia akademik maupun profesional selama penulis menempuh pendidikan hingga selesai.
7. Seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa ucapan terimakasih kepada Kedua orang tua tercinta, Ibunda Juliana Baba dan Ayahanda Matheos Nappoe, Keluarga besar, serta seluruh saudara yang selalu memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga sampai sekarang , doa, perhatian, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat, teman-teman seperjuangan, dan seluruh rekan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang selalu memberikan

semangat, motivasi, bantuan, dan kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan penyelesaian skripsi ini.

10. Ucapan Terimakasih kepada pacar tercinta Asyer Dickitantra Anderson Toelle, yang senantiasa hadir memberikan doa, semangat, motivasi, dan dukungan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan kekuatan di saat menghadapi berbagai tantangan, serta selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, bantuan, motivasi, serta dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Dan yang terakhir Ucapan Terima kasih kepada diri sendiri, karena telah memilih untuk terus bertahan ketika proses penyusunan skripsi terasa berat. Terima kasih atas keberanian untuk bangkit dari setiap kesulitan, atas kesabaran dalam menghadapi berbagai revisi, atas ketekunan dalam mencari data, serta atas semangat yang tidak pernah padam untuk menyelesaikan pendidikan ini. Perjalanan ini mengajarkan bahwa keberhasilan bukan hanya tentang mencapai garis akhir, tetapi juga tentang bertumbuh, belajar, dan menjadi pribadi yang lebih kuat. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik dan menjadi pengingat bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh- sungguh akan membuahkan hasil yang indah pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen dan perpajakan, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak yang membutuhkan.

Kupang, 10 Juli 2026

Yesila T M Nappoe

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Persoalan Penelitian	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	10
2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	10
2.3 Attribution Theory (Teori Atribusi)	11
2.4 Teori kepatuhan wajib pajak	12
2.5 Digitalisasi perpajakan	13
2.6 Sistem Pelayanan Pajak.....	14
2.7 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	14
2.8 Pengembangan Hipotesis	15
2.8.1 Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.8.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.8.3 Pengaruh Digitalisasi dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	17

2.9 Kerangka berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Populasi dan sampel.....	21
3.1.1 Populasi	21
3.1.2 Sampel	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.1 Survey.....	24
3.2.2 Dokumentasi.....	25
3.3 Konsep, Indikator empirik dan Skala pengukuran konsep.....	25
3.4 Teknik Analisis Data.....	28
3.4.1 Analisis pendahuluan	29
3.4.1.1 Uji validitas	29
3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.4.1.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.4.2 Analisis lanjutan	31
3.4.2.1 Analisis Regresi linear berganda.....	31
3.4.2.2 Uji t (Parsial)	32
3.4.2.3 Uji F (Simultan)	33
3.4.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran umum objek penelitian	35
4.2 Analisis Pendahuluan	43
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	45
Karakteristik Responden Penelitian.....	46
4.2.2 Presentasi jawaban responden dalam persen(%)	49
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	50
4.2.4 Uji Validitas	53
Hasil Uji Validitas	53
4.2.5 Uji Realibilitas.....	54
4.2.6 Uji Asumsi Klasik	56
4.3 Analisis lanjutan.....	62

4.3.1 Analisis regresi linear berganda	62
4.3.1.1 Uji t.....	63
4.3.1.2 Uji F.....	63
4.3.1.3 Uji Determinan (R).....	64
4.4 Pembahasan.....	65
4.4.1 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	65
4.4.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	67
4.4.3 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Implikasi teoritis	73
5.3 Implikasi terapan.....	75
5.3.1 Implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)	75
5.3.2 Implikasi bagi Pemerintah.....	75
5.3.3 Implikasi bagi Pelaku UMKM	76
5.3.4 Implikasi bagi Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data/Fokus UMKM Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Tahun 2026.....	3
Tabel 3.3	Konsep, indikator empirik, dan skala pengukuran.....	25
Tabel 4.1	Luas wilayah.....	37
Tabel 4.2.	Data 45 Responden.....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Penelitian.....	46
Tabel 4.4	Hasil Uji statistik deskriptif.....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Determinan (F).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	20
------------	------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisisioner	82
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	91
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS	96
Lampiran 4. Data 45 Responden.....	107
Lampiran 5. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner.....	111

ABSTRAK

Pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dikecamatan kelapa lima kota kupang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM meskipun pemerintah terus melakukan upaya modernisasi administrasi perpajakan melalui digitalisasi serta peningkatan kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Populasi penelitian terdiri atas 2.615 UMKM yang beroperasi di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Sampel penelitian berjumlah 45 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 27 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis secara parsial (uji t), uji hipotesis secara simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sebaliknya, sistem pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan memiliki peran yang lebih besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan penerapan digitalisasi perpajakan semata. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas edukasi, sosialisasi, dan pendampingan teknis terkait penggunaan layanan perpajakan digital bagi pelaku UMKM guna mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela.

Kata Kunci: Digitalisasi Perpajakan, Sistem Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia karena memberikan kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penyerapan tenaga kerja, dan pertumbuhan ekonomi. Seiring dengan peran tersebut, UMKM juga memiliki potensi besar sebagai penyumbang penerimaan pajak negara. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak pada sektor UMKM masih belum optimal karena masih banyak pelaku usaha yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Pemerintah telah melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui digitalisasi perpajakan, seperti penerapan *e-Filing*, *e-Billing*, dan layanan perpajakan berbasis elektronik, serta terus meningkatkan kualitas sistem pelayanan pajak. Digitalisasi dan pelayanan yang baik diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga mampu meningkatkan tingkat kepatuhan. Ketahanan UMKM dalam menghadapi krisis ekonomi menjadikannya sebagai salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi nasional (Prayogi *et al.*, 2025). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan pembangunan. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self-assessment system*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Sistem ini menuntut tingkat kesadaran

dan pemahaman yang tinggi dari wajib pajak, termasuk pelaku UMKM (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Di Kota Kupang, khususnya di Kecamatan Kelapa Lima, perkembangan UMKM cukup pesat dan memiliki potensi yang besar dalam memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak dalam berbagai sektor, seperti perdagangan, kuliner, dan jasa. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti rendahnya pemanfaatan layanan perpajakan digital, kurang optimalnya sistem pelayanan pajak, serta rendahnya kepatuhan wajib pajak di kalangan pelaku UMKM. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pemahaman perpajakan, keterbatasan literasi digital, serta persepsi wajib pajak terhadap sistem dan kualitas pelayanan perpajakan.

Pada tingkat daerah, sektor UMKM juga menunjukkan perkembangan yang signifikan. Di Provinsi Nusa Tenggara Timur, jumlah UMKM pada tahun 2025 mencapai sekitar 366.473 unit usaha dan didominasi oleh usaha mikro. Sementara itu, di Kota Kupang jumlah UMKM mencapai 17.747 unit usaha dengan penyerapan tenaga kerja sekitar 22.015 orang. Meskipun demikian, tidak semua UMKM telah memiliki legalitas usaha, di mana sekitar 12.000 UMKM tercatat telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat

kesenjangan antara jumlah UMKM dengan tingkat formalitas dan kepatuhan administrasi, termasuk dalam hal perpajakan.

Tabel 1.1

Fokus Kecamatan Kelapa Lima

No	Aspek	Keterangan
1	Jumlah UMKM	2.615 jenis usaha
2	Sektor Usaha	Kuliner, perdagangan, jasa, pertanian, peternakan
3	Sektor Dominan	Kuliner
4	Lokasi Aktivitas	Kawasan pesisir dan pusat ekonomi Kelapa Lima
5	Karakter Usaha	Skala kecil, banyak usaha informal
6	Legalitas Usaha	Sebagian belum memiliki izin/NIB
7	Sistem Keuangan	Pencatatan keuangan belum sistematis

Sumber: Kantor Kecamatan kelapa lima, Kota kupang(2024)

Secara lebih spesifik, di Kecamatan Kelapa Lima yang merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi di Kota Kupang, terdapat sekitar 2.615 jenis usaha UMKM yang tersebar dalam berbagai sektor seperti kuliner, perdagangan, jasa, pertanian, dan peternakan. Sektor kuliner menjadi sektor yang paling dominan dan berkembang pesat di wilayah ini. Selain itu, kawasan Kelapa Lima juga menjadi pusat aktivitas ekonomi berbasis UMKM, khususnya di wilayah pesisir yang banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha kecil seperti pedagang kaki lima dan usaha kuliner. Meskipun memiliki kontribusi yang besar, pelaku UMKM masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek administrasi dan kepatuhan perpajakan. Banyak pelaku UMKM yang

belum memahami kewajiban perpajakan secara menyeluruh, baik dalam hal perhitungan, pembayaran, maupun pelaporan pajak. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pajak di sektor UMKM. Penelitian menunjukkan bahwa UMKM sebagai tulang punggung ekonomi memerlukan sistem perpajakan yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memberatkan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Samosir, 2025).

Pajak adalah sumber penghasilan yang paling besar dalam komposisi APBN, sebagai sumber utama dana APBN, perolehan hasil perpajakan dialokasikan untuk menyediakan berbagai belanja negara bagi kesejahteraan rakyat (Putri dan Setiawan, 2017). Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Keberhasilan pembangunan suatu negara sangat bergantung pada tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Pada kenyataannya, masih banyak pelaku UMKM yang belum memahami sistem perpajakan secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti rendahnya tingkat pendidikan, kurangnya sosialisasi perpajakan, serta kompleksitas peraturan perpajakan yang dianggap sulit dipahami. Kondisi tersebut

menyebabkan pelaku UMKM cenderung menghindari atau menunda kewajiban perpajakannya (Sugiyono *et al.*, 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Yusnindar (2024) menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman perpajakan menjadi salah satu faktor utamayang menghambat kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dari sisi internal, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) umumnya masih memiliki keterbatasan dalam pemahaman perpajakan dan akuntansi. Banyak pelaku usaha yang belum melakukan pencatatan keuangan secara sistematis, sehingga mengalami kesulitan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Selain itu, tingkat kesadaran akan pentingnya pajak masih relatif rendah, sehingga kepatuhan yang terjadi cenderung bersifat terpaksa (*enforced compliance*), bukan berdasarkan kesadaran (*voluntary compliance*) (Yusnindar, 2024; Sugiyono *et al.*, 2024). Dari sisi eksternal, sistem administrasi perpajakan yang dianggap rumit dan prosedur yang kurang praktis masih menjadi kendala bagi pelaku UMKM. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah telah melakukan reformasi perpajakan melalui digitalisasi sistem perpajakan. Digitalisasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2022 & Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021).

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan, pemerintah Indonesia telah melakukan reformasi melalui digitalisasi perpajakan. Digitalisasi perpajakan merupakan proses transformasi sistem administrasi perpajakan dari metode konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan, mempermudah akses bagi wajib pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan

pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Di sisi lain, digitalisasi perpajakan memiliki berbagai manfaat bagi pelaku UMKM, tidak hanya dalam hal dokumentasi pelaporan pajak, tetapi juga dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Dengan adanya sistem digital, proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, terstruktur, dan sistematis. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya digitalisasi perpajakan terhadap kinerja UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Etanim (2022), menemukan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak hanya berperan dalam meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kinerja UMKM secara keseluruhan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terkait kualitas pelayanan pajak menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Yadinta *et al.* (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang mudah diakses, cepat, serta didukung oleh informasi yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Namun demikian, temuan tersebut tidak selalu konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Silalahi (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil

penelitian ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan (*research gap*) dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Pelaku UMKM di wilayah ini bergerak dalam berbagai sektor, seperti perdagangan, kuliner, dan jasa. Perkembangan UMKM di Kecamatan Kelapa Lima menunjukkan adanya potensi yang besar dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah maupun nasional. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku UMKM di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Berdasarkan latar belakang diatas maka peniliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena peneliti ingin membuktikan apakah hasil penelitian selanjutnya akan sama atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

”PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang”**

1.3 Persoalan Penelitian

- a. Apakah Digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?
- b. Apakah Sistem pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?
- c. Apakah digitalisasi perpajakan(X1) dan sistem pelayanan pajak(X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak(Y) pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang
3. Untuk Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi dan sistem pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi, terutama terkait dengan pengaruh

digitalisasi dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah / Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif terkait peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor UMKM melalui optimalisasi digitalisasi dan peningkatan kualitas pelayanan pajak.

b. Bagi wajib pajak UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak UMKM mengenai pentingnya kepatuhan pajak, serta mendorong peningkatan pemahaman akuntansi dan pemanfaatan sistem digital perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam konteks UMKM.

BAB II LANDASAN

TEORI

2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang terbentuk dari tiga komponen utama, yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991). *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen dalam Jogiyanto, 2007).

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Sikap mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Norma subjektif *berkaitan* dengan tekanan sosial, sedangkan kontrol perilaku menunjukkan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak. Arniati (2009), juga menyatakan bahwa Teori Perilaku Terencana salah satu model psikologi sosial yang paling sering digunakan untuk meramalkan perilaku dan merupakan prediksi perilaku yang baik karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi *penerimaan* dan penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. TAM adalah model yang paling

banyak digunakan dalam penelitian adopsi teknologi dan telah dikutip lebih dari 117.000 kali dalam literatur akademik. Menurut Fred Davis (1989), TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (kegunaan). Model ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yang dikemukakan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen. TAM menjelaskan bahwa seseorang akan menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap bermanfaat (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*).

Menurut Davis (1989), *perceived usefulness* adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, sedangkan *perceived ease of use* adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tidak memerlukan usaha yang berat. Kedua variabel tersebut memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi, yang kemudian menentukan niat perilaku (*behavioral intention*) dan penggunaan aktual sistem teknologi. Dalam konteks perpajakan digital, TAM relevan untuk menjelaskan perilaku pelaku UMKM dalam menggunakan sistem perpajakan elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, maupun aplikasi perpajakan digital lainnya. Pelaku UMKM akan cenderung menerima sistem digital perpajakan apabila mereka merasa sistem tersebut mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta mampu membantu proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan efisien.

2.3 Attribution Theory (Teori Atribusi)

Attribution Theory adalah teori psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana

individu menafsirkan penyebab perilaku mereka sendiri dan perilaku orang lain, serta bagaimana interpretasi ini memengaruhi pemikiran dan perilaku mereka. Teori ini dimulai dengan karya dan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Bernard Weiner pada tahun 1985. Teori ini menjelaskan perilaku berdasarkan faktor-faktor eksternal atau situasional yang berada di luar kontrol individu. Dalam konteks sistem pelayanan pajak, jika wajib pajak mengalami kesulitan, mereka mungkin mengatribusikan hal ini kepada sistem yang buruk atau kebijakan pemerintah. Fritz Heider pertama kali memperkenalkan *Attribution Theory* pada tahun 1958 melalui karyanya *The Psychology of Interpersonal Relations*. Teori ini kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Bernard Weiner pada tahun 1985. Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menafsirkan penyebab suatu perilaku atau peristiwa yang terjadi, baik yang berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Dalam konteks perpajakan digital, teori atribusi dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana pelaku UMKM menilai pengalaman mereka ketika menggunakan sistem pelayanan pajak elektronik. Jika wajib pajak merasa kesulitan menggunakan sistem digital perpajakan, mereka dapat mengatribusikan penyebab kesulitan tersebut kepada faktor eksternal seperti sistem yang rumit, jaringan internet yang buruk, atau kurangnya sosialisasi dari pemerintah.

2.4 Teori kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Safri Nurmantu (2005), kepatuhan wajib pajak

adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerimaan negara karena sistem perpajakan di Indonesia menggunakan *self-assessment system*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran, pemahaman, kemudahan sistem, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Kirchler (2007), kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor psikologis, sosial, dan ekonomi, termasuk tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan otoritas pajak. Semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk patuh secara sukarela.

2.5 Digitalisasi perpajakan

Digitalisasi perpajakan merupakan proses transformasi administrasi perpajakan dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan perpajakan. Menurut OECD (2019), digitalisasi perpajakan bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi pajak yang lebih modern, mudah diakses, dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi digital. Di Indonesia, digitalisasi perpajakan diwujudkan melalui berbagai layanan elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Registration*, dan *e-Faktur*. Kehadiran sistem

digital ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, karena dapat menghemat waktu, biaya, serta mempermudah proses administrasi perpajakan.

Bagi pelaku UMKM, digitalisasi perpajakan sangat membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan karena sebagian besar pelaku usaha memiliki keterbatasan waktu, tenaga, dan pemahaman administrasi perpajakan.

2.6 Sistem Pelayanan Pajak

Menurut Kotler dan Keller (2021), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan bertujuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan otoritas pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, jelas, dan responsif kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan petugas pajak dalam memberikan informasi yang jelas, cepat, ramah, profesional, serta mampu membantu wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela (*voluntary compliance*). Oleh karena itu, pelayanan yang komunikatif, mudah dipahami, dan responsif sangat dibutuhkan agar pelaku UMKM dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan baik.

2.7 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM merupakan sektor usaha yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, baik dalam kontribusi terhadap PDB maupun penyerapan tenaga kerja. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia (KemenkopUKM) adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang koperasi serta pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Kementerian ini berperan penting dalam memperkuat ekonomi rakyat melalui pemberdayaan kewirausahaan dan koperasi dan mendominasi struktur usaha di Indonesia dan menjadi tulang punggung perekonomian nasional.

2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Digitalisasi dalam sistem perpajakan merupakan bagian dari penerapan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam administrasi perpajakan. Berdasarkan teori kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam model penerimaan teknologi, penggunaan sistem digital yang mudah diakses dan dipahami akan meningkatkan minat individu dalam menggunakannya. Dalam konteks perpajakan, fasilitas digital seperti e-filing dan e-billing mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki

kecenderungan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meskipun terdapat perbedaan hasil pada beberapa studi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas digitalisasi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti literasi digital dan pemahaman pengguna. Hal ini dapat mengurangi biaya, waktu, dan hambatan administratif yang sebelumnya menjadi kendala. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Misalnya, penelitian oleh Wulandari (2021) menemukan bahwa penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan *e-faktur* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil serupa ditemukan oleh Kusbandiyah, Purnadi, dan Pratama (2022) yang menyatakan bahwa penerapan *e-system* perpajakan, termasuk *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing*, memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut secara optimal.

H1: Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

2.8.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pelayanan pajak merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak. Berdasarkan teori kualitas pelayanan (*service quality*), pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan

kepercayaan pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kinerja otoritas pajak dalam memberikan kemudahan, kejelasan informasi, serta bantuan kepada wajib pajak. Pelayanan yang optimal juga dapat mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepatuhan. Namun, Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Arifin dan Nasution (2021) yang menunjukkan bahwa pelayanan pajak yang cepat, ramah, dan informatif mampu meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mampu menciptakan rasa nyaman, percaya, dan puas terhadap sistem administrasi perpajakan.

H2: Sistem pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

2.8.3 Pengaruh Digitalisasi dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak

Digitalisasi dan sistem pelayanan pajak merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi memberikan kemudahan dalam akses dan proses administrasi perpajakan, sedangkan sistem

pelayanan pajak memberikan dukungan dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan teori perilaku kepatuhan, kemudahan sistem dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kombinasi antara teknologi yang memadai dan pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman yang positif, sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa secara simultan digitalisasi dan pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2022) menemukan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain oleh Saputra dan Laksito (2021) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan teknologi perpajakan yang didukung pelayanan yang responsif dan informatif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh penerapan teknologi digital, tetapi juga oleh kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak.

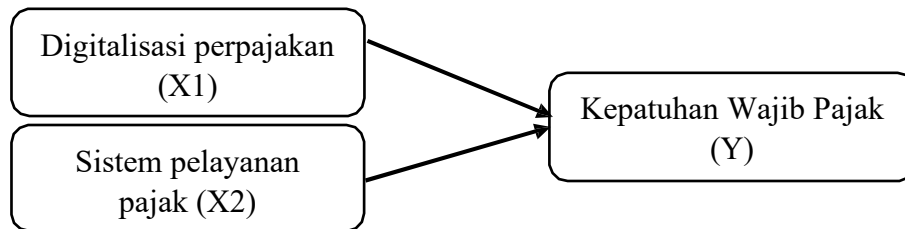
H3: Digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

2.9 Kerangka berpikir

Digitalisasi perpajakan merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Digitalisasi perpajakan berperan dalam menurunkan biaya-biaya tersebut, sehingga meningkatkan kecenderungan wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, untuk patuh. Dengan demikian, secara teoritis digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, sistem pelayanan pajak juga menjadi determinan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry (1988), kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan pajak yang berkualitas ditandai dengan kecepatan, kejelasan informasi, keramahan, dan keandalan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kepuasan tersebut berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan terhadap otoritas pajak, persepsi keadilan, serta kesediaan untuk patuh secara sukarela (*voluntary compliance*). Hal ini sejalan dengan pandangan Erich Kirchler (2007) dalam *slippery slope framework* yang menekankan pentingnya kepercayaan (*trust*) dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Secara simultan, pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991). Teori ini menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang dibentuk oleh sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived*

behavioral control). Kombinasi keduanya mampu mengurangi hambatan administratif dan psikologis, serta meningkatkan motivasi dan niat wajib pajak untuk patuh. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kerangka berpikir menggambarkan hubungan antara digitalisasi perpajakan (X1) dan sistem pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).



Gambar 2.1 kerangka berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan sampel

3.1.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek analisis yang menjadi objek penelitian. Dalam konteks penelitian, populasi mencakup semua individu, objek, atau peristiwa yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan masalah yang diteliti. Populasi dapat bersifat terbatas atau tidak terbatas, bergantung pada ruang lingkup dan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013). Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang NTT. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM berdasarkan data internal dari Kantor Camat Kelapa Lima tahun 2024, jumlah UMKM di Kecamatan Kelapa Lima tercatat sebanyak 2.615 unit usaha.

3.1.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, di mana populasi merupakan keseluruhan objek yang memiliki karakteristik tertentu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini dilakukan

karena tidak seluruh pelaku UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang memiliki karakteristik yang sesuai dengan variabel penelitian, khususnya terkait penggunaan digitalisasi.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelaku UMKM yang masih aktif menjalankan usaha minimal 2 tahun
2. Memiliki NPWP aktif
3. Pernah menggunakan layanan perpajakan digital seperti *e-filing dan e-billing*
4. Pernah melakukan pelaporan atau pembayaran pajak dalam 1 tahun terakhir
5. Pernah menggunakan pelayanan perpajakan baik secara online maupun langsung
6. Berdomisili di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, yaitu sebanyak 2.615 unit usaha, maka:

- a. UMKM aktif sebanyak 70%

$$2.615 \times 70\% = 1.830$$

- b. Memiliki NPWP sebanyak 40%

$$1.830 \times 40\% = 732$$

- c. Pernah menggunakan e-filing dan e-billing 40%

$$732 \times 40\% = 293$$

d. Aktif melapor pajak dalam 1 tahun terakhir 40%

$$293 \times 40\% = 117$$

e. Pernah menggunakan pelayanan pajak 70%

$$117 \times 70\% = 82$$

Persentase pada masing-masing kriteria diperoleh berdasarkan observasi awal, data lapangan, serta penyesuaian dengan karakteristik UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

Setelah diberlakukan sesuai kriteria maka jumlah sampel yang tersisa sebanyak 82 UMKM. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$= \frac{n}{1 + (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel penelitian

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditetapkan peneliti

$$= \frac{82}{1 + 82 (0,1)^2}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{82}{1 + 82 (0,01)} \\
&= \frac{82}{1 + 0,82} \\
&= \frac{82}{1,82} \\
&= 45,05
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 sampel.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Secara teoritis, teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2019).

3.2.1 Survey

Menurut Sugiyono (2017 : 142) Survey merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan variabel-variabel yang diteliti terkait

dengan Pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak. Skala likert sebagai ukuran jawaban responden.

Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

3.2.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis berbagai dokumen atau data tertulis yang relevan dengan penelitian. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap data primer sekaligus untuk memperkuat validitas hasil penelitian melalui sumber data yang kredibel.

3.3 Konsep, Indikator empirik dan Skala pengukuran konsep

NO	VARIABEL	KONSEP	INDIKATOR EMPIRIK	SKALA PENGUKURAN
1	Digitalisasi Perpajakan (X1)	Tingkat pemanfaatan sistem perpajakan berbasis teknologi	1. Kemudahan penggunaan sistem digital 2. Kemudahan akses layanan perpajakan	Ordinal

		informasi dalam mempermudah administrasi perpajakan wajib pajak UMKM	3. Kecepatan proses administrasi pajak 4. Efisiensi waktu dan biaya 5. Keamanan dan keakuratan sistem	
2	Sistem Pelayanan Pajak (X2)	Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati)	Ordinal
3	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Tingkat ketaatan wajib pajak UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku	1. Kepatuhan mendaftarkan diri 2. Kepatuhan menghitung pajak 3. Kepatuhan membayar pajak 4. Kepatuhan melaporkan SPT 5. Kepatuhan terhadap peraturan	Ordinal

			perpajakan	
--	--	--	------------	--

Berdasarkan tabel diatas, operasional variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan konsep variabel yang digunakan serta indikator-indikator yang dapat diukur secara empiris. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu digitalisasi perpajakan (X1) dan sistem pelayanan pajak (X2), serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Masing-masing variabel diukur menggunakan skala ordinal. Variabel digitalisasi perpajakan (X1) dalam penelitian ini mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (2020), Menggambarkan tingkat pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan transparansi layanan perpajakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini meliputi kemudahan penggunaan sistem pajak online, aksesibilitas layanan digital, kecepatan proses layanan, keamanan dan keandalan sistem, serta efisiensi waktu dan biaya. Indikator tersebut mencerminkan sejauh mana penerapan sistem digital perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel sistem pelayanan pajak (X2) mengacu pada konsep pelayanan yang dikemukakan oleh Philip Kotler (2022), yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan (*service quality*) diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan konsep SERVQUAL,

yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian) dan *Tangibles* (bukti fisik). Indikator *tangible* berkaitan dengan fasilitas dan sarana pelayanan pajak, *Reliability* menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, *Responsiveness* menggambarkan kecepatan serta kesiapan petugas dalam membantu wajib pajak, *Assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada wajib pajak, sedangkan *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan wajib pajak. Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak UMKM. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dalam penelitian ini mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh OECD (2010), yaitu tingkat ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Indikator yang digunakan meliputi kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung kewajiban pajak, membayar pajak tepat waktu, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), serta kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Indikator tersebut mencerminkan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu.

3.4 Teknik Analisis Data

Secara teoritis, teknik analisis data adalah proses mengolah, menyusun, dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari

seluruh responden terkumpul, yang meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel, tabulasi data, penyajian data, serta perhitungan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2019).

3.4.1 Analisis pendahuluan

Analisis pendahuluan merupakan tahapan awal dalam analisis data yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai kondisi data sebelum dilakukan analisis lanjutan. Pada tahap ini, konsep analisis dijelaskan melalui indikator empirik, yaitu ukuran nyata yang dapat diamati dan dihitung seperti nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum dan maksimum, standar deviasi, serta distribusi data untuk melihat pola penyebaran. Selain itu, kelengkapan data dan identifikasi outlier juga digunakan untuk menilai kualitas data. Melalui indikator-indikator tersebut, peneliti dapat mengetahui kecenderungan, variasi, dan kelayakan data untuk dianalisis lebih lanjut (Sugiyono, 2017; Iman Ghozali, 2018; Nana Sudjana, 2005). Analisis pendahuluan diawali dengan mendeskripsikan indikator empirik setiap variabel penelitian. Uraian ini memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang diukur sebelum dilakukan uji statistik deskriptif, uji validitas, dan uji reliabilitas.

3.4.1.1 Uji validitas

Menurut Ghozali (2016) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Produk Moment Pearson. Pengujian menggunakan uji dua

sis dengan taraf signifikasi 0,05. Uji signifikasi dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

3.4.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016) uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dalam penelitian ini dalam menguji reliabilitas masing-masing instrumen penulis menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Perhitungan reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* (α) ini dilakukan dengan bantuan komputer IBM SPSS 27.

3.4.1.3 Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linear berganda dalam penggunaannya harus memenuhi uji asumsi klasik yang ditetapkan dalam uji asumsi klasik terdapat 4 analisis diantaranya adalah:

1. Uji normalitas

Menurut Ghazali (2016) Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Menggunakan bantuan aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 27, hasil analisis

akan memberikan gambaran dalam bentuk tabel. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *one sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan $= 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016) Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinearitas dengan IBM SPSS 27 dilakukan dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*). Nilai *Cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016) Uji heteroskedestisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varaians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Plot.

3.4.2 Analisis lanjutan

3.4.2.1 Analisis Regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara dua variabel: satu variabel

independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Menurut Ghazali, dalam bukunya yang sering dijadikan referensi dalam analisis data, model regresi sederhana yang di rumuskan sebagai berikut:

$$= + + +$$

Dimana:

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi digitalisasi perpajakan

b2 = Koefisien regresi sistem pelayanan pajak

X1 = Digitalisasi perpajakan

X2 = Sistem pelayanan pajak

e = *Error*

3.4.2.2 Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, dengan asumsi jika signifikan nilai dhitung yang dapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan $\text{sig} < 0.05$ atau 5% berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- a. Bila tingkat signifikansi ($\text{Sig} < 0,05$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Bila tingkat signifikansi ($\text{Sig} > 0,05$), maka H_a ditolak dan H_0 diterima, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

3.4.2.3 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018), uji F bertujuan untuk menguji kelayakan model regresi dan mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Dasar pengambilan keputusan: Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima dan Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Kriteria pengujian:

- a) Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b) Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai *Adjusted* R^2 digunakan untuk menghindari bias akibat jumlah variabel independen yang terlalu banyak. Semakin mendekati 1, semakin baik model dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2016).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum objek penelitian

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, UMKM telah terbukti menjadi tulang punggung perekonomian nasional karena mampu bertahan dalam berbagai kondisi ekonomi, termasuk pada saat terjadi krisis ekonomi maupun pandemi Covid-19. Kecamatan Kelapa Lima merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah administrasi Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kecamatan ini memiliki posisi yang strategis karena terletak di kawasan perkotaan yang menjadi pusat aktivitas perdagangan, jasa, pendidikan, dan pemerintahan. Kondisi geografis yang strategis tersebut memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan berbagai kegiatan usaha yang termasuk dalam kategori usaha mikro, kecil, dan menengah.

Perkembangan UMKM di Kecamatan Kelapa Lima tidak terlepas dari pertumbuhan ekonomi Kota Kupang yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap berbagai barang dan jasa, banyak masyarakat yang memanfaatkan peluang tersebut dengan mendirikan usaha mandiri dalam berbagai bidang. Pada awalnya, sebagian besar UMKM di Kecamatan Kelapa Lima bergerak pada sektor perdagangan tradisional seperti warung sembako, kios makanan, dan usaha kecil rumah tangga. Namun, seiring

perkembangan teknologi dan perubahan pola konsumsi masyarakat, jenis usaha yang berkembang semakin beragam, meliputi sektor kuliner, jasa, perdagangan online, kerajinan tangan, konveksi, percetakan, hingga usaha berbasis digital. Pemerintah Kota Kupang melalui berbagai program pemberdayaan ekonomi masyarakat terus berupaya mendorong pertumbuhan UMKM melalui pelatihan kewirausahaan, bantuan modal usaha, pendampingan usaha, serta fasilitasi legalitas usaha. Selain itu, pemerintah juga memberikan dukungan dalam bentuk sosialisasi perpajakan dan digitalisasi usaha agar pelaku UMKM dapat meningkatkan daya saing dan produktivitas usahanya.

Keberadaan UMKM di Kecamatan Kelapa Lima memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian daerah. Selain berperan dalam menciptakan lapangan kerja, UMKM juga menjadi sumber pendapatan bagi masyarakat serta berkontribusi terhadap penerimaan negara melalui sektor perpajakan. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan perpajakan pelaku UMKM menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung pembangunan daerah maupun nasional.

Penelitian ini dilaksanakan pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berada di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kecamatan Kelapa Lima merupakan salah satu kecamatan yang memiliki peranan penting dalam perkembangan ekonomi Kota Kupang karena letaknya yang strategis sebagai kawasan perdagangan, jasa, pendidikan, dan pemukiman penduduk. Jumlah Penduduk Kecamatan Kelapa Lima Tahun 2025 Sebesar 78.850 Jiwa terdiri dari Laki-laki sebesar 40.999 jiwa dan jumlah Penduduk Perempuan sebesar 37.851 jiwa. Kecamatan ini juga menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi yang

ditandai dengan berkembangnya berbagai aktivitas usaha masyarakat, terutama pada sektor perdagangan, kuliner, jasa, serta usaha rumah tangga.

Secara administratif, Kecamatan Kelapa Lima terdiri atas lima kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Kelapa Lima
2. Kelurahan Lasiana
3. Kelurahan Oesapa
4. Kelurahan Oesapa Barat
5. Kelurahan Oesapa Selatan

Tabel 4.1

Luas Wilayah

NO	KELURAHAN	LUAS (Km²)	PERSENTASE (%)
1	Oesapa	4,37	28,54
2	Oesapa barat	2,23	14,56
3	Oesapa Selatan	1,12	7,32
4	Lasiana	4,83	31,55
5	Kelapa lima	2,76	18,03
JUMLAH		15,31	100

Sumber : Data Kecamatan Kelapa Lima Tahun 2026

Kelima kelurahan tersebut memiliki karakteristik ekonomi yang beragam dan menjadi pusat berkembangnya berbagai jenis UMKM. Kelurahan Oesapa dan Oesapa

Barat dikenal sebagai kawasan perdagangan dan kuliner yang cukup ramai karena berada di jalur utama transportasi serta dekat dengan kawasan pendidikan tinggi. Kelurahan Lasiana memiliki potensi usaha yang berkembang pada sektor perdagangan, jasa, dan pariwisata karena berada di sekitar kawasan Pantai Lasiana yang menjadi salah satu destinasi wisata di Kota Kupang. Sementara itu, Kelurahan Kelapa Lima dan Oesapa Selatan didominasi oleh usaha mikro dan kecil yang bergerak dalam bidang perdagangan eceran, usaha makanan dan minuman, serta berbagai jenis usaha jasa lainnya. Kecamatan Kelapa Lima memiliki luas wilayah sekitar 15,02 km² dengan jumlah penduduk yang cukup padat dibandingkan beberapa kecamatan lainnya di Kota Kupang. Pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat berdampak pada meningkatnya aktivitas ekonomi masyarakat serta mendorong pertumbuhan UMKM sebagai salah satu sumber mata pencaharian utama masyarakat. Keberadaan UMKM di Kecamatan Kelapa Lima memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian daerah melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, dan penggerak aktivitas ekonomi lokal. Berdasarkan data Kantor Kecamatan Kelapa Lima Tahun 2026, jumlah UMKM yang tersebar di lima kelurahan tersebut mencapai sekitar 2.615 unit usaha yang terdiri atas usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Sebagian besar UMKM bergerak pada sektor kuliner, perdagangan, jasa, pertanian skala kecil, dan peternakan. Dari berbagai sektor tersebut, usaha kuliner menjadi sektor yang paling dominan karena tingginya permintaan masyarakat serta lokasi Kecamatan Kelapa Lima yang menjadi pusat aktivitas ekonomi dan pendidikan.

Meskipun jumlah UMKM di Kecamatan Kelapa Lima terus mengalami peningkatan, masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi pelaku usaha, khususnya dalam bidang administrasi perpajakan. Sebagian pelaku UMKM belum memiliki pencatatan keuangan yang baik, belum sepenuhnya memahami ketentuan perpajakan, serta belum memanfaatkan layanan digital perpajakan secara optimal. Selain itu, masih terdapat pelaku usaha yang menjalankan usahanya secara informal sehingga tingkat kepatuhan perpajakan belum sepenuhnya maksimal. Sejalan dengan program reformasi perpajakan yang dilakukan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak, berbagai layanan perpajakan berbasis digital seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, dan Core Tax Administration System (CTAS) telah diperkenalkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun demikian, efektivitas penerapan digitalisasi perpajakan pada sektor UMKM masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, pemahaman perpajakan, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM yang berada di Kecamatan Kelapa Lima sebanyak 2.615 unit usaha. Berdasarkan teknik purposive sampling, diperoleh sampel penelitian sebanyak 45 responden yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu pelaku UMKM yang masih aktif menjalankan usaha, memiliki NPWP aktif, pernah menggunakan layanan perpajakan digital seperti *e-Filing* dan *e-Billing*, pernah melakukan pelaporan atau pembayaran pajak dalam satu tahun terakhir, serta pernah memperoleh pelayanan perpajakan baik secara langsung maupun secara daring.

Berikut Daftar 45 responden di kelurahan oesapa yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Data 45 Responden

No	Responden	Nama Usaha	Jenis Usaha
1	Responden 1	Toko Sanda Jaya	Perdagangan
2	Responden 2	Clarissa Mart	Perdagangan
3	Responden 3	Prisko Service	Jasa
4	Responden 4	Didi Grosir	Perdagangan
5	Responden 5	Warung Berkat	Perdagangan
6	Responden 6	Oesapa Cell	Perdagangan
7	Responden 7	Lasiana Mart	Perdagangan
8	Responden 8	Toko Maju Bersama	Perdagangan
9	Responden 9	Toko Sejahtera	Perdagangan
10	Responden 10	Store fashion	Perdagangan
11	Responden 11	Warung Damai	Perdagangan
12	Responden 12	Sinar Kupang	Perdagangan
13	Responden 13	Oesapa Fashion	Perdagangan
14	Responden 14	Mitra Jaya	Perdagangan
15	Responden 15	Toko Nusantara	Perdagangan
16	Responden 16	Papipo cafe	Kuliner
17	Responden 17	Dapur Mama	Kuliner
18	Responden 18	Warung Rasa Kita	Kuliner

19	Responden 19	Bakso Oesapa	Kuliner
20	Responden 20	RM Cita Rasa	Kuliner
21	Responden 21	Ayam Geprek	Kuliner
22	Responden 22	Kedai Berkah	Kuliner
23	Responden 23	Mie Kupang	Kuliner
24	Responden 24	Es Teh	Kuliner
25	Responden 25	Warung pakde	Kuliner
26	Responden 26	Salon Cantik	Jasa
27	Responden 27	Bengkel Maju Motor	Jasa
28	Responden 28	Laundry Bersih	Jasa
29	Responden 29	Jasa Fotokopi	Jasa
30	Responden 30	Studio Foto Kupang	Jasa
31	Responden 31	Barbershop	Jasa
32	Responden 32	Isi ulang Galon kilo 10	Jasa
33	Responden 33	Cuci Motor Bersih	Jasa
34	Responden 34	Jasa Jahit Anggrek	Jasa
35	Responden 35	Travel oesapa	Jasa
36	Responden 36	Roti bakar	Kuliner
37	Responden 37	Kedai Kopi Timur	Kuliner
38	Responden 38	Warung Seafood Kupang	Kuliner
39	Responden 39	Toko Oesapa Jaya	Perdagangan
40	Responden 40	Mitra Elektronik	Perdagangan
41	Responden 41	Toko Berkas Abadi	Perdagangan
42	Responden 42	Warung Sejahtera	Perdagangan

43	Responden 43	Toko Harapan Baru	Perdagangan
44	Responden 44	Tasya Fashion	Perdagangan
45	Responden 45	Oesapa Mandiri	Perdagangan

Sumber: Data penelitian diolah penulis (2026)

Penyebaran data dalam penelitian ini dilakukan di Kelurahan Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Kelurahan Oesapa dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah yang memiliki aktivitas ekonomi masyarakat yang cukup tinggi, ditandai dengan banyaknya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak pada berbagai sektor usaha, seperti perdagangan, kuliner, jasa, dan usaha lainnya. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada 45 pelaku UMKM yang telah memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu, seperti memiliki usaha yang aktif beroperasi di Kelurahan Oesapa, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta telah memanfaatkan layanan perpajakan digital.

Penyebaran responden mencakup berbagai jenis usaha sehingga mampu memberikan gambaran yang beragam mengenai kondisi pelaku UMKM di Kelurahan Oesapa. Berdasarkan data yang diperoleh, responden berasal dari empat kelompok usaha utama, yaitu perdagangan, kuliner, jasa, dan usaha lainnya. Keberagaman jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang representatif mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM. Dengan jumlah responden sebanyak 45 pelaku UMKM

yang tersebar pada berbagai jenis usaha, data yang diperoleh dianggap mampu menggambarkan karakteristik UMKM di Kelurahan Oesapa sebagai salah satu pusat kegiatan ekonomi di Kecamatan Kelapa Lima. Selanjutnya, data tersebut dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel yang diteliti.

4.2 Analisis Pendahuluan

a. Digitalisasi perpajakan(X1)

Variabel digitalisasi perpajakan diukur berdasarkan lima indikator empirik, yaitu kemudahan penggunaan sistem digital, kemudahan akses layanan perpajakan, kecepatan proses administrasi pajak, efisiensi waktu dan biaya, serta keamanan dan keakuratan sistem. Kemudahan penggunaan sistem digital menggambarkan sejauh mana pelaku UMKM merasa bahwa layanan perpajakan elektronik, seperti *e-Filing* dan *e-Billing*, mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan akses menunjukkan kemampuan wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan secara daring kapan pun dan di mana pun. Kecepatan proses administrasi menjelaskan kemampuan sistem digital dalam mempercepat proses pelaporan maupun pembayaran pajak. Efisiensi waktu dan biaya menunjukkan adanya penghematan sumber daya yang diperoleh setelah memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital. Sementara itu, keamanan dan keakuratan sistem menggambarkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap perlindungan

data serta ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem perpajakan elektronik. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan oleh pelaku UMKM (OECD, 2019; Direktorat Jenderal Pajak, 2020; Davis, 1989).

b. Sistem pelayanan pajak(X2)

Variabel sistem pelayanan pajak diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Indikator tangible menggambarkan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan perpajakan yang tersedia bagi wajib pajak. Reliability menunjukkan kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang benar, akurat, dan konsisten. Responsiveness menjelaskan kecepatan serta kesediaan petugas dalam membantu wajib pajak ketika menghadapi permasalahan perpajakan. Assurance menggambarkan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada wajib pajak. Sementara itu, empathy menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan setiap wajib pajak. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan kepada pelaku UMKM (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Kotler & Keller, 2021).

c. Kepatuahn wajib pajak(Y)

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur melalui lima indikator, yaitu kepatuhan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan menghitung kewajiban pajak, kepatuhan membayar pajak, kepatuhan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), dan kepatuhan terhadap seluruh peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan mendaftarkan diri menunjukkan kesediaan pelaku UMKM untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kepatuhan melaporkan SPT menggambarkan ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan pajak. Sementara itu, kepatuhan terhadap peraturan perpajakan menunjukkan tingkat ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan seluruh ketentuan perpajakan secara benar dan konsisten (OECD, 2010; Nurmantu, 2005; Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

4.2.1 Analisis Karakteristik Responden

Menurut Sugiyono (2022), karakteristik responden merupakan informasi yang menjelaskan identitas dan profil subjek penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan sampel penelitian. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini sebanyak 45 pelaku UMKM. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis

usaha, lama menjalankan usaha, kepemilikan NPWP, dan penggunaan layanan perpajakan digital.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)	Keterangan
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	28	62,2	Memenuhi kriteria penelitian
		Perempuan	17	37,8	Memenuhi kriteria penelitian
		Total	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian
2	Usia	< 25 tahun	11	24,4	Memenuhi kriteria penelitian
		25–35 tahun	16	35,6	Memenuhi kriteria penelitian
		36–45 tahun	10	22,2	Memenuhi kriteria penelitian
		> 45 tahun	8	17,8	Memenuhi kriteria penelitian
		Total	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian
3	Pendidikan	SMA/SMK	10	22,2	Memenuhi kriteria penelitian
		Diploma	18	40,0	Memenuhi kriteria penelitian
		Sarjana	14	31,1	Memenuhi kriteria penelitian
		Lainnya	3	6,7	Memenuhi kriteria

					penelitian
		Total	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian
4	Jenis Usaha	Kuliner	12	26,7	Memenuhi kriteria penelitian
		Perdagangan	16	35,6	Memenuhi kriteria penelitian
		Jasa	14	31,1	Memenuhi kriteria penelitian
		Lainnya	3	6,7	Memenuhi kriteria penelitian
		Total	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian
5	Lama Menjalankan Usaha	2–5 Tahun	27	60,0	Memenuhi kriteria penelitian
		6–10 Tahun	13	28,9	Memenuhi kriteria penelitian
		> 10 Tahun	5	11,1	Memenuhi kriteria penelitian
		Total	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian
6	Kepemilikan NPWP	Ya	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian
7	Pernah Menggunakan Layanan Digital Perpajakan	Ya	45	100	Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.2 , penelitian ini melibatkan 45 responden yang merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Kelapa Lima dan telah memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian.

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 28 orang (62,2%), sedangkan responden perempuan sebanyak 17 orang (37,8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada rentang usia 25–35 tahun, yaitu sebanyak 16 orang (35,6%), diikuti responden berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 11 orang (24,4%), usia 36–45 tahun sebanyak 10 orang (22,2%), dan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 8 orang (17,8%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif sehingga diharapkan memiliki kemampuan untuk mengelola usaha serta mengikuti perkembangan teknologi, termasuk layanan perpajakan berbasis digital. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan Diploma sebanyak 18 orang (40,0%), kemudian lulusan Sarjana sebanyak 14 orang (31,1%), lulusan SMA/SMK sebanyak 10 orang (22,2%), dan pendidikan lainnya sebanyak 3 orang (6,7%). Tingkat pendidikan yang relatif baik diharapkan dapat membantu responden dalam memahami kewajiban perpajakan dan memanfaatkan layanan perpajakan secara elektronik. Berdasarkan jenis usaha, responden paling banyak bergerak pada sektor perdagangan sebanyak 16 orang (35,6%), diikuti sektor jasa

sebanyak 14 orang (31,1%), kuliner sebanyak 12 orang (26,7%), dan usaha lainnya sebanyak 3 orang (6,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sektor perdagangan merupakan jenis usaha yang paling dominan di wilayah penelitian. Berdasarkan lama menjalankan usaha, sebagian besar responden telah menjalankan usahanya selama 2–5 tahun, yaitu sebanyak 27 orang (60,0%), sedangkan 13 orang (28,9%) telah menjalankan usaha selama 6–10 tahun, dan 5 orang (11,1%) telah menjalankan usaha lebih dari 10 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman usaha yang cukup sehingga diharapkan memahami kewajiban perpajakan yang berlaku. Selanjutnya, berdasarkan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), seluruh responden sebanyak 45 orang (100%) telah memiliki NPWP. Demikian pula berdasarkan penggunaan layanan digital perpajakan, seluruh responden (100%) menyatakan pernah menggunakan layanan digital perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh responden telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam penelitian, sehingga data yang diperoleh relevan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat mewakili objek penelitian dan data yang diperoleh layak untuk digunakan pada tahap analisis statistik selanjutnya.

4.2.2 Presentasi jawaban responden dalam persen(%)

1. Variabel Digitalisasi Perpajakan (X_1)

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	12	2,67
Tidak Setuju (TS)	2	28	6,22
Netral (N)	3	65	14,44
Setuju (S)	4	225	50,00
Sangat Setuju (SS)	5	120	26,67
Jumlah		450	100,00

2. Variabel Sistem Pelayanan Pajak (X₂)

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	10	2,22
Tidak Setuju (TS)	2	25	5,56
Netral (N)	3	55	12,22
Setuju (S)	4	235	52,22
Sangat Setuju (SS)	5	125	27,78
Jumlah		450	100,00

3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	15	3,33
Tidak Setuju (TS)	2	30	6,67
Netral (N)	3	60	13,33
Setuju (S)	4	220	48,89
Sangat Setuju (SS)	5	125	27,78
Jumlah		450	100,00

4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (mean), tertinggi (max), terendah (min), dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu

Digitalisasi perpajakan (X1), Sistem pelayanan pajak (X2), dan Kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.4
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DIGITALISASI PERPAJAKAN	45	27	50	38,13	5,488
SISTEM PELAYANAN PAJAK	45	29	50	37,07	4,287
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	45	24	49	34,60	6,541
Valid N (listwise)	45				

Sumber: Output SPSS 27, Data diolah

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diatas, maka dapat digambarkan distribusi data oleh peneliti:

1. Digitalisasi perpajakan (X1)

Dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 27 dan nilai maksimum sebesar 50, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 38,13 dan standar deviasi sebesar 5,488. Nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap digitalisasi perpajakan cenderung baik. Standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai rata-

ratanya mengindikasikan bahwa data relatif terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata dan tingkat penyebaran jawaban responden tidak terlalu besar.

2. Sistem Pelayanan Pajak (X2)

Memiliki nilai minimum sebesar 29 dan nilai maksimum sebesar 50. Nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 37,07 dengan standar deviasi sebesar 4,287. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai sistem pelayanan pajak berada pada kategori yang cukup baik. Nilai standar deviasi yang relatif rendah menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung homogen atau tidak terlalu bervariasi.

3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Memiliki nilai minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 49. Nilai rata-rata sebesar 34,60 dengan standar deviasi sebesar 6,541. Dibandingkan dengan variabel lainnya, variabel ini memiliki standar deviasi terbesar, yang menunjukkan bahwa tingkat penyebaran data atau variasi jawaban responden mengenai kepatuhan wajib pajak lebih tinggi. Meskipun demikian, karena nilai standar deviasi masih lebih kecil daripada nilai rata-rata, distribusi data dapat dikatakan cukup baik dan tidak menunjukkan penyimpangan yang ekstrem.

4.2.4 Uji Validitas

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	r Tabel (n = 45; α = 0,05)	Nilai Sig.	Hasil	Keterangan
1	Digitalisasi Perpajakan(X1)	10	0,537 – 0,781	0,294	0,000	Valid	Seluruh item memenuhi kriteria validitas
2	Sistem Pelayanan Pajak (X2)	10	0,495 – 0,708	0,294	0,000–0,001	Valid	Seluruh item memenuhi kriteria validitas
3	Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	10	0,713 – 0,819	0,294	0,000	Valid	Seluruh item memenuhi kriteria validitas

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Digitalisasi Perpajakan (X1), Sistem Pelayanan Pajak (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y), telah memenuhi kriteria uji validitas. Pengujian dilakukan menggunakan metode Pearson Product Moment dengan jumlah responden sebanyak 45 orang, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,294 pada taraf signifikansi 5%.

Pada variabel Digitalisasi Perpajakan (X1), nilai korelasi item-total (r hitung) berada pada rentang 0,537 hingga 0,781. Seluruh nilai tersebut lebih

besar daripada nilai r tabel (0,294) dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Variabel Sistem Pelayanan Pajak (X2) memiliki nilai korelasi item- total berkisar antara 0,495 hingga 0,708 dengan nilai signifikansi antara 0,000 sampai 0,001, yang seluruhnya lebih kecil dari 0,05. Selain itu, seluruh nilai r hitung juga lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Selanjutnya variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai korelasi item-total antara 0,713 hingga 0,819 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Nilai korelasi tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan variabel lainnya, sehingga menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan skor total variabel.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 30 item pernyataan yang terdiri atas 10 item variabel Digitalisasi Perpajakan (X1), 10 item variabel Sistem Pelayanan Pajak (X2), dan 10 item variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,294) serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

4.2.5 Uji Realibilitas

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	X1	10	0,871	> 0,70	Reliabel (Layak)
2	X2	10	0,795	> 0,70	Reliabel (Layak)
3	Y	10	0,911	> 0,70	Reliabel (Layak)

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Digitalisasi Perpajakan (X1)	0,871	Sangat Reliabel
Sistem Pelayanan Pajak (X2)	0,795	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,911	Sangat Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4.2.4 diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha yang melebihi batas minimum sebesar 0,70. Variabel X1 memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,871 dengan jumlah 10 butir pernyataan, variabel X2 memperoleh nilai sebesar 0,795 dengan jumlah 10 butir pernyataan, sedangkan variabel Y memperoleh nilai sebesar 0,911 dengan jumlah 10 butir pernyataan. Menurut Imam Ghozali (2021), suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai

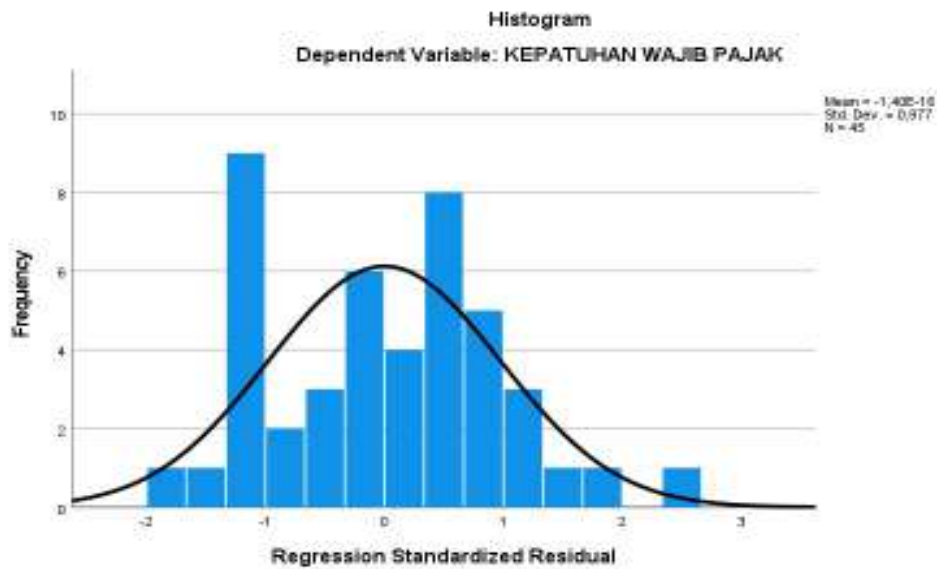
Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal antarbutir pernyataan dalam mengukur konstruk yang sama. Oleh karena itu, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh pada ketiga variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Secara lebih rinci, variabel Y memiliki nilai Cronbach's Alpha tertinggi yaitu sebesar 0,911 yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Variabel X1 memperoleh nilai sebesar 0,871 yang termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi, sedangkan variabel X2 memperoleh nilai sebesar 0,795 yang juga telah memenuhi kriteria reliabilitas yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada variabel X1, X2, dan Y telah memenuhi persyaratan uji reliabilitas karena seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas batas minimum 0,70. Oleh sebab itu, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data serta dapat dilanjutkan pada tahap analisis data berikutnya karena telah memenuhi persyaratan reliabilitas menurut kriteria Cronbach's Alpha.

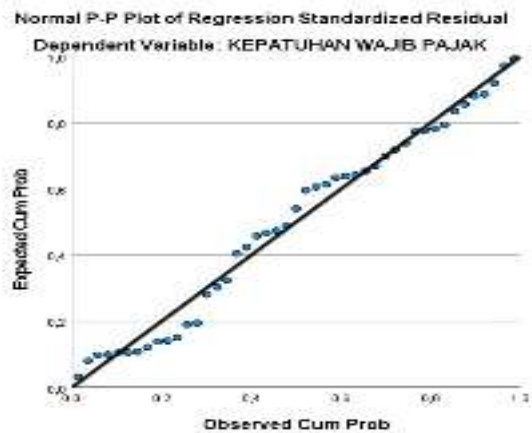
4.2.6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas



Sumber:Output SPSS 27, data diolah



Sumber:Output SPSS 27, data diolah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,86051818
Most Extreme Differences	Absolute	,100
	Positive	,100
	Negative	-,088
Test Statistic		,100
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,300
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,288
	Upper Bound	,312

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Output SPSS 27, data sekunder diolah

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4.2.5 dapat diketahui bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas. Hal ini dibuktikan melalui tiga metode pengujian, yaitu histogram, Normal Probability Plot (P-P Plot), dan One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Dikatakan normal apabila nilai tingkat signifikasinya $> 0,05$ begitu juga sebaliknya tingkat sign $< 0,05$ tidak normal

Pada grafik histogram, distribusi residual membentuk kurva menyerupai lonceng (bell-shaped), sehingga menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal. Selanjutnya, pada grafik Normal P-P Plot terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pola penyebaran residual telah memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih

besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$). Menurut Ghazali (2021), apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka residual penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Berdasarkan ketiga metode pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa data atau residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi sehingga data layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis pada tahap selanjutnya.

b. Uji Multikoleneartitas

Tabel 4.8

Hasil Uji Multikoleneartitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,304	8,131		1,267	,212		
DIGITALISASI PERPAJAKAN	-,069	,205	-,058	-,337	,738	,649	1,541
SISTEM PELAYANAN PAJAK	,726	,262	,476	2,774	,008	,649	1,541

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

Berdasarkan hasil uji multikoleneartitas pada Tabel 4.2.5 diketahui bahwa variabel Digitalisasi Perpajakan (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0,649 dan

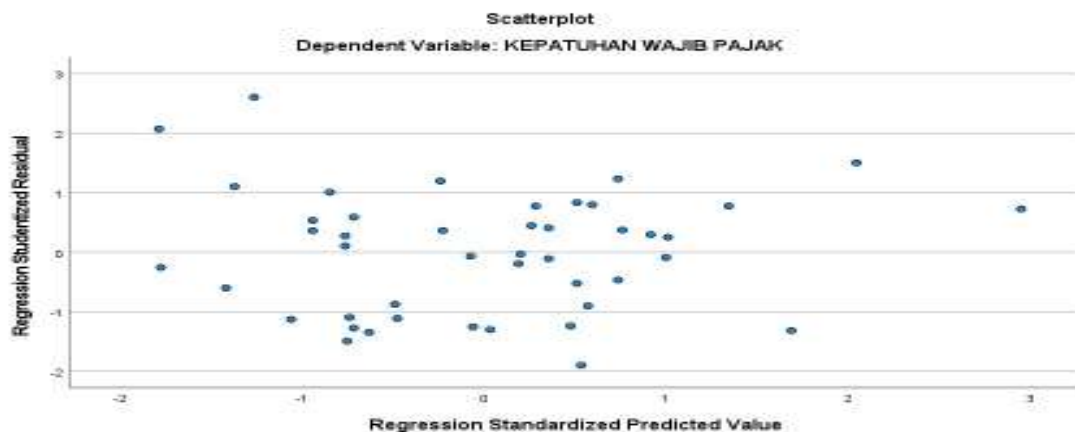
nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,541 dan Variabel Sistem Pelayanan Pajak (X2) juga memiliki nilai tolerance sebesar 0,649 dan nilai VIF sebesar 1,541.

Menurut Ghozali (2021), model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance sebesar 0,649 ($> 0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,541 (< 10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Perpajakan (X1) dan Sistem Pelayanan Pajak (X2) tidak memiliki hubungan linear yang tinggi satu sama lain, sehingga masing-masing variabel mampu memberikan informasi yang berbeda dalam menjelaskan variasi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Oleh karena itu, model regresi telah memenuhi asumsi multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis pada tahap selanjutnya.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.9

Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS 27, data diolah

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik Scatterplot pada Tabel 4.2.5 terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, mengerucut, atau melebar. Penyebaran titik yang acak tersebut menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan.

Menurut Ghozali (2021), model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Sebaliknya, apabila terdapat pola tertentu, maka model regresi mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis pada tahap selanjutnya.

4.3 Analisis lanjutan

4.3.1 Analisis regresi linear berganda

Tabel 4.10

Analisis regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,304	8,131		1,267	,212
	DIGITALISASI PERPAJAKAN	-,069	,205	-,058	-,337	,738
	SISTEM PELAYANAN PAJAK	,726	,262	,476	2,774	,008

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

$$Y = 10,304 + (-0,069X_1) + 0,0726X_2$$

Interpretasi:

1. Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 10,304, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel independen (nilai X_1 dan $X_2 = 0$). Maka nilai variabel dependen (nilai Y) sebesar 10,304.
2. Nilai koefisien regresi variabel X_1 adalah -0,069 bernilai negatif, sehingga jika harga mengalami kenaikan 1 nilai, maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar -0,069.
3. Nilai koefisien regresi variabel X_2 adalah 0,726 bernilai positif, sehingga jika harga mengalami kenaikan 1 nilai, maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0,726.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh Digitalisasi Perpajakan (X1) dan Sistem Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

4.3.1.1 Uji t

Tabel 4.11

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,304	8,131		1,267	,212
	X1	-.069	,205	-.058	-.337	,738
	X2	,726	,262	,476	2,774	,008

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

4.3.1.2 Uji F

Tabel 4.12

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371,590	2	185,795	5,164	,010 ^b
	Residual	1511,210	42	35,981		
	Total	1882,800	44			

a. Dependent Variable: Y

d. Predictors: (Constant), X2, X1

4.3.1.3 Uji Determinan (R)

Tabel 4.12

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2	
1	,444 ^a	,197	,159	5,998	,197	5,164	2	42	,010

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diketahui bahwa variabel Digitalisasi Perpajakan (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,738 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) ditolak, sehingga Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, variabel Sistem Pelayanan Pajak (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H_2) diterima, sehingga Sistem Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya, hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 5,164 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan signifikan secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga model penelitian layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel. Sementara itu, hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,197 menunjukkan bahwa Digitalisasi

Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19,7%. Adapun sebesar 80,3% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Faktor-faktor tersebut dapat berupa kesadaran wajib pajak, pengetahuan atau pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah, kondisi ekonomi wajib pajak, maupun faktor-faktor lain yang secara teoritis berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel tersebut agar mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,738 ($> 0,05$), sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi perpajakan belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM secara

langsung. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan berbagai layanan berbasis digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Registration* dan sistem administrasi perpajakan lainnya, pemanfaatan teknologi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Apabila pengguna merasa teknologi mudah digunakan dan memberikan manfaat, maka pengguna akan cenderung menerima dan memanfaatkannya. Namun dalam penelitian ini, tidak signifikannya pengaruh digitalisasi perpajakan menunjukkan bahwa sebagian pelaku UMKM masih menghadapi hambatan dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Hambatan tersebut dapat berupa keterbatasan literasi digital, kurangnya pemahaman terhadap aplikasi perpajakan, keterbatasan akses internet, maupun kebiasaan wajib pajak yang masih lebih nyaman menggunakan pelayanan secara langsung. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Nuraini (2023) yang menyatakan bahwa implementasi *e-Filing* dan *e-Billing* tidak selalu memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih dipengaruhi oleh faktor lain seperti tingkat pemahaman perpajakan dan literasi digital wajib pajak. Selain itu, berdasarkan Teori Atribusi, perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kondisi sistem dan kebijakan pemerintah. Apabila wajib pajak mengalami kesulitan menggunakan

sistem digital, maka mereka cenderung mengatribusikan kesulitan tersebut pada sistem yang dianggap rumit atau kurang mendukung. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan belum menjadi faktor utama yang menentukan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

4.4.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

UMKM Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 ($< 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, mudah dipahami, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Ketika wajib pajak merasa memperoleh pelayanan yang memuaskan, mereka akan lebih terdorong untuk

memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Hasil penelitian ini juga mendukung Teori Atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari lingkungan sekitarnya. Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Arifin dan Nasution (2021), Dewi dan Supadmi (2019), serta Saputri dan Baridwan (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, informatif, dan responsif terbukti mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, sistem pelayanan pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

4.4.3 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,010 ($< 0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja,

tetapi dipengaruhi oleh kombinasi antara kemudahan teknologi dan kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak. Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (intention) yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam penelitian ini, digitalisasi perpajakan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, sedangkan sistem pelayanan pajak membentuk sikap positif dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Kombinasi kedua faktor tersebut mampu meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini juga mendukung teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan sistem, kualitas pelayanan, tingkat pemahaman, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Meskipun Digitalisasi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan, keberadaannya tetap memberikan kontribusi ketika didukung oleh pelayanan pajak yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,159 menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak mampu menjelaskan 15,9% variasi Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan 84,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

yang tidak diteliti, seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat pendapatan, dan kepercayaan terhadap pemerintah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan perpajakan digital belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung. Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai layanan perpajakan berbasis elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration*, pemanfaatan layanan tersebut belum sepenuhnya optimal di kalangan pelaku UMKM. Kondisi ini dapat disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, pemahaman perpajakan yang masih rendah, serta adanya kendala teknis dalam penggunaan sistem digital perpajakan.

Sementara itu, Sistem Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, tepat, responsif, informatif, dan mudah dipahami mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Secara simultan, Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak berpengaruh

signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi perpajakan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kombinasi antara kemudahan teknologi dan pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 15,9% menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan sebesar 84,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat pendapatan, dan faktor sosial ekonomi lainnya.

Berdasarkan seluruh hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Pajak merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Meskipun Digitalisasi Perpajakan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memiliki peran penting apabila didukung oleh pelayanan perpajakan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM perlu dilakukan melalui integrasi antara pengembangan teknologi perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

5.2 Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Attribution Theory*, dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa asumsi dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Fred D. Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan mendorong penerimaan teknologi, tidak selalu berujung pada peningkatan perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, keberadaan teknologi perpajakan belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan apabila tidak didukung oleh tingkat literasi digital, pemahaman perpajakan, serta kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikan sistem perpajakan digital. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperluas penerapan TAM dalam bidang perpajakan dengan menunjukkan bahwa penerimaan teknologi perlu didukung oleh faktor-faktor lain agar dapat memengaruhi perilaku kepatuhan (Davis, 1989).

Kedua, hasil penelitian mendukung *Attribution Theory* yang pertama kali dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) dan dikembangkan lebih lanjut oleh Bernard Weiner (1985). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, Sistem Pelayanan Pajak

merupakan faktor eksternal yang terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak mampu memengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan yang diterima wajib pajak, maka semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku (Heider, 1958; Weiner, 1985).

Ketiga, hasil penelitian juga mendukung *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991). Menurut TPB, perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*) yang terbentuk dari sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pajak yang baik mampu membentuk sikap positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan serta meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Di sisi lain, digitalisasi perpajakan berpotensi meningkatkan persepsi kemudahan dan kontrol perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung TPB yang menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan lingkungan yang saling berinteraksi (Ajzen, 1991).

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang kompleks dan dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi, kualitas pelayanan, serta karakteristik

individu wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan kemampuan wajib pajak dalam memahami serta memanfaatkan fasilitas perpajakan yang tersedia.

5.3 Implikasi terapan

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis yang dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak, pemerintah daerah, maupun pelaku UMKM.

5.3.1 Implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan digitalisasi perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui peningkatan kompetensi petugas pajak, penyediaan informasi yang jelas, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, DJP perlu meningkatkan program edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan layanan perpajakan digital agar pelaku UMKM dapat memahami manfaat serta cara penggunaan sistem perpajakan elektronik secara lebih efektif.

5.3.2 Implikasi bagi Pemerintah

Pemerintah dapat bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pelaku UMKM terkait

administrasi perpajakan dan penggunaan teknologi digital perpajakan. Program pelatihan tersebut dapat meningkatkan literasi digital dan kesadaran perpajakan masyarakat sehingga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

5.3.3 Implikasi bagi Pelaku UMKM

Pelaku UMKM perlu meningkatkan pemahaman mengenai ketentuan perpajakan dan pemanfaatan layanan digital perpajakan. Pemahaman yang baik mengenai perpajakan akan membantu pelaku usaha melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pelaku UMKM perlu memanfaatkan berbagai layanan perpajakan digital yang telah disediakan pemerintah untuk mengurangi biaya administrasi, menghemat waktu, serta meningkatkan efisiensi dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

5.3.4 Implikasi bagi Penelitian Selanjutnya

Nilai Adjusted R Square sebesar 15,9% menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, literasi digital, kualitas sistem informasi perpajakan, tingkat pendapatan, maupun kepercayaan terhadap pemerintah sehingga dapat menghasilkan model penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Arifin, Z., & Nasution, A. A. (2021). Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 5(2), 88–97.
- Arifin, Z., & Nasution, A. A. (2023). Pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 24(1), 45–58.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah industri mikro dan kecil di Indonesia*. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik industri mikro dan kecil 2024*. Jakarta: BPS.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dewi, N. L. P., & Putra, I. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(4), 1123–1135.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Laporan kepatuhan wajib pajak UMKM*. Jakarta: DJP.

- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Transformasi digital perpajakan Indonesia*. Jakarta: DJP.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2023*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, R., & Muttaqin, Z. (2025). Pengaruh literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melalui penggunaan e-filing. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 9(1), 12–25.
- Fahmi, I. (2019). *Pengantar perpajakan Indonesia*. Bandung: Alfabeta
- Halim, A., & Sari, R. (2023). Pengaruh e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 7(2), 77–89.
- Handayani, S., & Lestari, D. (2024). Peran literasi digital dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 15–27.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.
- Hidayat, T., & Nugroho, A. (2023). Analisis penggunaan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Perpajakan*, 7(1), 34–46.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Transformasi digital administrasi perpajakan*. Jakarta: Kemenkeu RI.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Laporan ekonomi dan penerimaan pajak UMKM*. Jakarta: Kemenkeu RI.

- Kementerian Koperasi dan UKM. (2021). *Data perkembangan UMKM Indonesia*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2022). *Perkembangan UMKM nasional tahun 2022*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). *Data UMKM Indonesia tahun 2023*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2024). *Data UMKM Indonesia tahun 2024*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusbandiyah, A., Purnadi, & Pratama, R. (2022). Pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 14(2), 99–110.
- Kupang.antaranews.com. (2025). Pemkot Kupang: Data UMKM Kota Kupang. Diakses dari <https://kupang.antaranews.com/berita/180118/pemkot-kupang>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Nuraini, D. (2023). Pengaruh implementasi e-filing dan e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 5(1), 23–35.
- OECD. (2010). *Tax administration in OECD countries*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2019). *Tax administration 2019: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. Paris: OECD Publishing.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratami, N. P., Sulindawati, N. L. G. E., & Wahyuni, M. A. (2022). Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12(1), 55–66.
- Prayogi, R., Putri, A., & Saputra, D. (2025). Pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 17(1), 10–21.
- Pernamasari, R., & Rahmawati, D. (2021). Pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 14(2), 98–110.
- Putri, N., & Setiawan, B. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak negara. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(2), 55–67.
- Putri, N. L., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh kesadaran, pengetahuan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
- QurrotaAini, N., et al. (2022). Digitalisasi perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 13(1), 56–67.
- Safitri, D., & Silalahi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 8(3), 145–156.
- Safitri, D., & Silalahi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 89–102.

- Samosir, H. (2025). Digitalisasi perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Perpajakan Modern*, 6(1), 33–47.
- Saputra, R., & Laksito, H. (2021). Pengaruh kemudahan teknologi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(4), 1–13.
- Saputri, A., & Baridwan, Z. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(2), 211–223.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, A., Rahman, F., & Putra, H. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Perpajakan*, 11(2), 78–91.
- Suwardjono. (2016). *Teori akuntansi: Perekayasaan pelaporan keuangan*. Yogyakarta: BPFE.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Widi, R., & Bambang, S. (2012). Analisis theory of planned behavior terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*, 9(1), 12–23.

- Wulandari, D. (2021). Pengaruh e-filing, e-billing, dan e-faktur terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(2), 101–115.
- Wulandari, N., & Budiono, E. (2022). Pengaruh digitalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 14(3), 77–89.
- Yadinta, R., *et al.* (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan*, 10(1), 1–12.
- Yadinta, P., Suryadi, & Prasetyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan*, 19(2), 45–56.
- Yusnindar, R. (2024). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Pajak*, 8(1), 66–79.

LAMPIRAN 1
LEMBAR KUISIONER

KUESIONER PENELITIAN

Judul Penelitian:

Pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Petunjuk Pengisian:

Bacalah pertanyaan dengan saksama, setiap responden diberi kesempatan untuk memilih satu jawaban. Pada setiap pertanyaan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i . Terdapat 5 pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju : SS
2. Setuju : S
3. Netral : N
4. Tidak Setuju : TS
5. Sangat Tidak Setuju : STS

Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i, akan diperlakukan sesuai standar profesionalitas, etika penelitian, dan terjamin kerahasiaannya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Hormat saya,

YESILA TANIA MELINDA NAPPOE

A. DATA RESPONDEN

1. Nama Responden : ____
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. < 25 tahun
 - b. 25–35 tahun
 - c. 36–45 tahun
 - d. > 45 tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMA/SMK
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
 - d. Lainnya
5. Jenis Usaha :
 - a. Kuliner
 - b. Perdagangan
 - c. Jasa

d. Lainnya

6. Lama Menjalankan Usaha :

a. 2–5 Tahun

b. 6–10 Tahun

c. >10 Tahun

7. Memiliki NPWP :

a. Ya

b. Tidak

8. Pernah menggunakan layanan perpajakan digital (e-Filing/e-Billing) :

a. Ya

b. Tidak

B. PERNYATAAN

Petunjuk:

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan kondisi Anda dengan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

N = Netral (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

1. Digitalisasi perpajakan (X1)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kemudahan penggunaan sistem digital	1. Saya merasa sistem e-Filing mudah digunakan. 2. Saya mudah memahami cara penggunaan layanan perpajakan digital. 3. Saya dapat menggunakan layanan perpajakan digital tanpa bantuan orang lain.					
2	Kemudahan Akses Layanan Perpajakan	1. Saya dapat mengakses layanan perpajakan digital kapan saja. 5. Saya dapat mengakses layanan perpajakan digital dari mana saja. 6. Sistem perpajakan digital mudah diakses melalui perangkat yang saya miliki.					
3	Kecepatan Proses	1. Penggunaan e-Filing					

	Administrasi Pajak	mempercepat proses pelaporan pajak saya. 2. Penggunaan e-Billing mempercepat proses pembayaran pajak saya. 3. Sistem digital mempercepat penyelesaian administrasi perpajakan.					
4	Efisiensi Waktu dan Biaya	1. Sistem perpajakan digital menghemat waktu saya dalam mengurus pajak. 2. Sistem perpajakan digital mengurangi biaya yang saya keluarkan untuk urusan perpajakan. 3. Penggunaan sistem digital membuat administrasi perpajakan lebih efisien.					
5	Keamanan dan Keakuratan Sistem	1. Saya percaya data perpajakan saya aman dalam sistem digital. 2. Informasi yang dihasilkan sistem digital perpajakan					

		akurat. 3. Sistem digital mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi perpajakan.					
--	--	--	--	--	--	--	--

2. Sistem pelayanan pajak (X2)

No	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Tangible (Bukti Fisik)	1. Fasilitas pelayanan pajak tersedia dengan baik. 2. Ruang pelayanan pajak nyaman digunakan. 3. Sarana pelayanan pajak terlihat modern dan memadai.					
2	Reliability (Keandalan)	1. Petugas pajak memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. 2. Petugas pajak memberikan informasi perpajakan yang akurat. 3. Petugas pajak					

		mampu menyelesaikan masalah perpajakan dengan baik.					
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	1. Petugas pajak cepat merespons kebutuhan saya. 2. Petugas pajak segera membantu ketika saya mengalami kesulitan. 3. Keluhan atau pertanyaan saya ditanggapi dengan cepat.					
4	Assurance (Jaminan)	1. Petugas pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan. 2. Saya merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. 3. Saya percaya terhadap informasi yang diberikan petugas pajak.					
5	Empathy (Empati)	1. Petugas pajak memahami					

		kebutuhan wajib pajak. 2. Petugas pajak memberikan perhatian yang baik kepada wajib pajak. 3. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
--	--	--	--	--	--	--	--

2 Kepatuhan wajib pajak (Y)

No	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kepatuhan Mendaftarkan Diri	1. Saya segera mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP setelah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak 2. Saya mendaftarkan usaha saya sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.					
2	Kepatuhan menghitung pajak	1. Saya menghitung kewajiban pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. 2. Saya menghitung pajak secara jujur					

		dan benar					
3	Kepatuhan membayar pajak	1. Saya selalu membayar pajak tepat waktu. 2. Saya tidak pernah menunda pembayaran pajak yang menjadi kewajiban saya.					
4	Kepatuhan Melaporkan SPT	1. Saya selalu melaporkan SPT tepat waktu. 2. Saya melaporkan informasi perpajakan sesuai kondisi yang sebenarnya.					
5	Kepatuhan terhadap Peraturan Perpajakan	1. Saya berusaha mematuhi seluruh peraturan perpajakan yang berlaku. 2. Saya mengikuti perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan usaha saya.					

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA

A. DIGITALISASI PERPAJAKAN (X1)

NO	DIGITALISASI PERPAJAKAN(X1)										TOTAL .X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X.10	
1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	38
6	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	44
7	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
8	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	40
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	38
10	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	44
11	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	38
12	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
13	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	47
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	41
16	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	36
17	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	37
18	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	37
19	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	37
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
21	3	4	2	3	4	5	4	3	3	4	35
22	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	36
23	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	33
24	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	36
25	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	32
26	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	39
27	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45
28	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	37
29	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47

30	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	37
31	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
33	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	40
34	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	27
35	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	28
36	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
37	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	35
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
41	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
42	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	36
43	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

B. B. SISTEM PELAYANAN PAJAK (X2)

NO	DIGITALISASI PERPAJAKAN(X2)										TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
6	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	43
7	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	42
8	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	44
9	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40
11	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	40
12	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34
13	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	37
14	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36
15	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	41
16	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	38

17	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	41
18	5	5	3	3	3	4	3	5	4	3	38
19	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	39
20	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	38
21	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	33
22	2	2	3	3	3	4	4	3	5	5	34
23	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	38
24	3	2	3	3	3	3	4	5	5	3	34
25	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	31
26	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30
27	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
29	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
30	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36
31	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
34	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
37	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
38	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
40	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	35
41	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
44	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

C. C. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

NO	KEPATUHAN WAJIB PAJAK(Y)										TOTAL Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
2	5	3	3	3	2	3	4	5	5	5	38
3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	39
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47

5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	46
6	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	43
7	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	37
8	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
9	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
11	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	34
12	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	34
13	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	36
14	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	34
15	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	39
16	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	40
17	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	39
18	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	38
19	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	41
20	3	3	4	5	3	4	5	5	3	3	38
21	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35
22	4	3	4	5	4	4	3	2	4	3	36
23	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35
24	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	25
25	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	37
26	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
28	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	26
29	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
31	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	25
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
33	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	25
34	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24
35	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	28
36	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	27
37	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	34
38	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	27
39	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	27
40	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	28
41	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33
42	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	25

43	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	33
44	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	35
45	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34

LAMPIRAN 3

HASIL OLAH DATA SPSS

a. Analisis karakteristik responden

		Statistics						
		Jenis kelamin	usia	pendidikan	jenis usaha	lama menjalankan usaha	memiliki NPWP	Pernah menggunakan layanan digital
N	Valid	45	45	45	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	1,38	2,33	2,31	2,18	1,51	1,00	1,00
	Minimum	1	1	1	1	1	1	1
	Maximum	2	4	4	4	3	1	1

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		Jenis kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	laki-laki	28	62,2	62,2	62,2
	perempuan	17	37,8	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS 27, data sekunder diolah

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis usia

		usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	<25 tahun	11	24,4	24,4	24,4
	25-35 tahun	16	35,6	35,6	60,0
	36-45 tahun	10	22,2	22,2	82,2
	>45 tahun	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

		pendidikan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	SMA/SMK	10	22,2	22,2	22,2
	Sarjana	14	31,1	31,1	53,3
	Diploma	18	40,0	40,0	93,3
	Lainnya	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

- d. Karakteristik responden berdasarkan jenis usaha

		jenis usaha			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	kuliner	12	26,7	26,7	26,7
	perdagangan	16	35,6	35,6	62,2
	jasa	14	31,1	31,1	93,3
	lainnya	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

- e. Karakteristik responden berdasarkan lama menjalankan usaha

		lama menjalankan usaha			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	2-5 tahun	27	60,0	60,0	60,0
	6-10 tahun	13	28,9	28,9	88,9
	>10 tahun	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

- f. Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan NPWP

		memiliki NPWP			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	YA	45	100,0	100,0	100,0

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

g. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pernah menggunakan layanan digital

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid YA	45	100,0	100,0	100,0

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

3. Analisis statistik deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DIGITALISASI PERPAJAKAN	45	27	50	38,13	5,488
SISTEM PELAYANAN PAJAK	45	29	50	37,07	4,287
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	45	24	49	34,60	6,541
Valid N (listwise)	45				

Sumber: Output SPSS 27, Data diolah

4. Uji validitas

a). Variabel X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,549**	,224	,252	,381**	,166	,206	,289	,359*	,317*	,537**
	Sig. (2-tailed)		,000	,138	,095	,010	,277	,174	,054	,015	,034	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.2	Pearson Correlation	,549**	1	,535**	,238	,457**	,309*	,224	,380*	,474**	,474**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,116	,002	,039	,140	,010	,001	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.3	Pearson Correlation	,224	,535**	1	,468**	,394**	,145	,408**	,466**	,514**	,399**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,138	,000		,001	,007	,342	,005	,001	,000	,007	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.4	Pearson Correlation	,252	,238	,468**	1	,608**	,217	,375*	,492**	,561**	,494**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,095	,116	,001		,000	,153	,011	,001	,000	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

X1.5	Pearson Correlation	,381**	,457**	,394**	,608**	1	,524**	,422**	,478**	,549**	,510**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,010	,002	,007	,000		,000	,004	,001	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.6	Pearson Correlation	,166	,309*	,145	,217	,524**	1	,343*	,551**	,434**	,267	,571**
	Sig. (2-tailed)	,277	,039	,342	,153	,000		,021	,000	,003	,076	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.7	Pearson Correlation	,206	,224	,408**	,375*	,422**	,343*	1	,556**	,406**	,330*	,631**
	Sig. (2-tailed)	,174	,140	,005	,011	,004	,021		,000	,006	,027	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.8	Pearson Correlation	,289	,380*	,466**	,492**	,478**	,551**	,556**	1	,548**	,386**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,054	,010	,001	,001	,001	,000	,000		,000	,009	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.9	Pearson Correlation	,359*	,474**	,514**	,561**	,549**	,434**	,406**	,548**	1	,612**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,015	,001	,000	,000	,000	,003	,006	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.10	Pearson Correlation	,317*	,474**	,399**	,494**	,510**	,267	,330*	,386**	,612**	1	,678**
	Sig. (2-tailed)	,034	,001	,007	,001	,000	,076	,027	,009	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL.X1	Pearson Correlation	,537**	,676**	,679**	,696**	,781**	,571**	,631**	,736**	,774**	,678**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

b). Variabel X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,612**	,209	,124	,199	,325*	,472**	,194	,113	,092	,580**
	Sig. (2-tailed)		,000	,168	,417	,189	,029	,001	,201	,460	,548	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.2	Pearson Correlation	,612**	1	,278	,287	,470**	,291	,436**	,116	,155	,064	,640**
	Sig. (2-tailed)											
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

	Sig. (2-tailed)	,000		,064	,056	,001	,053	,003	,449	,310	,679	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.3	Pearson Correlation	,209	,278	1	,262	,360*	,151	,087	,151	,290	,236	,495**
	Sig. (2-tailed)	,168	,064		,082	,015	,321	,571	,323	,054	,119	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.4	Pearson Correlation	,124	,287	,262	1	,606**	,346*	,301*	,310*	,227	,189	,597**
	Sig. (2-tailed)	,417	,056	,082		,000	,020	,045	,038	,133	,214	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.5	Pearson Correlation	,199	,470**	,360*	,606**	1	,395**	,421**	,040	,273	,225	,661**
	Sig. (2-tailed)	,189	,001	,015	,000		,007	,004	,793	,069	,138	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.6	Pearson Correlation	,325*	,291	,151	,346*	,395**	1	,436**	,178	,287	,266	,605**
	Sig. (2-tailed)	,029	,053	,321	,020	,007		,003	,243	,056	,077	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.7	Pearson Correlation	,472**	,436**	,087	,301*	,421**	,436**	1	,320*	,296*	,437**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,571	,045	,004	,003		,032	,049	,003	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.8	Pearson Correlation	,194	,116	,151	,310*	,040	,178	,320*	1	,315*	,349*	,501**
	Sig. (2-tailed)	,201	,449	,323	,038	,793	,243	,032		,035	,019	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.9	Pearson Correlation	,113	,155	,290	,227	,273	,287	,296*	,315*	1	,514**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,460	,310	,054	,133	,069	,056	,049	,035		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.10	Pearson Correlation	,092	,064	,236	,189	,225	,266	,437**	,349*	,514**	1	,564**
	Sig. (2-tailed)	,548	,679	,119	,214	,138	,077	,003	,019	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL.X2	Pearson Correlation	,580**	,640**	,495**	,597**	,661**	,605**	,708**	,501**	,594**	,564**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

c). Variabel Y

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL.Y
Y1	Pearson Correlation	1	,575**	,353*	,479**	,549**	,414**	,585**	,501**	,508**	,490**	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000	,017	,001	,000	,005	,000	,000	,000	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y2	Pearson Correlation	,575**	1	,619**	,407**	,595**	,410**	,467**	,489**	,510**	,572**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,000	,005	,001	,001	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y3	Pearson Correlation	,353*	,619**	1	,649**	,555**	,520**	,565**	,460**	,442**	,417**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,002	,004	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y4	Pearson Correlation	,479**	,407**	,649**	1	,627**	,613**	,673**	,494**	,432**	,380*	,764**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000		,000	,000	,000	,001	,003	,010	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y5	Pearson Correlation	,549**	,595**	,555**	,627**	1	,720**	,661**	,380*	,562**	,486**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,010	,000	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y6	Pearson Correlation	,414**	,410**	,520**	,613**	,720**	1	,607**	,402**	,436**	,472**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,005	,005	,000	,000	,000		,000	,006	,003	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y7	Pearson Correlation	,585**	,467**	,565**	,673**	,661**	,607**	1	,629**	,426**	,412**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,004	,005	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y8	Pearson Correlation	,501**	,489**	,460**	,494**	,380*	,402**	,629**	1	,460**	,604**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,001	,010	,006	,000		,001	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y9	Pearson Correlation	,508**	,510**	,442**	,432**	,562**	,436**	,426**	,460**	1	,681**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,003	,000	,003	,004	,001		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y10	Pearson Correlation	,490**	,572**	,417**	,380*	,486**	,472**	,412**	,604**	,681**	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,004	,010	,001	,001	,005	,000	,000		,000

	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL.Y	Pearson Correlation	,749**	,753**	,735**	,764**	,819**	,733**	,809**	,720**	,713**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

5. Uji reliabilitas

a. Variabel X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	10

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

b. Variabel X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	10

Sumber:Output SPSS 27, data diolah

c. Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

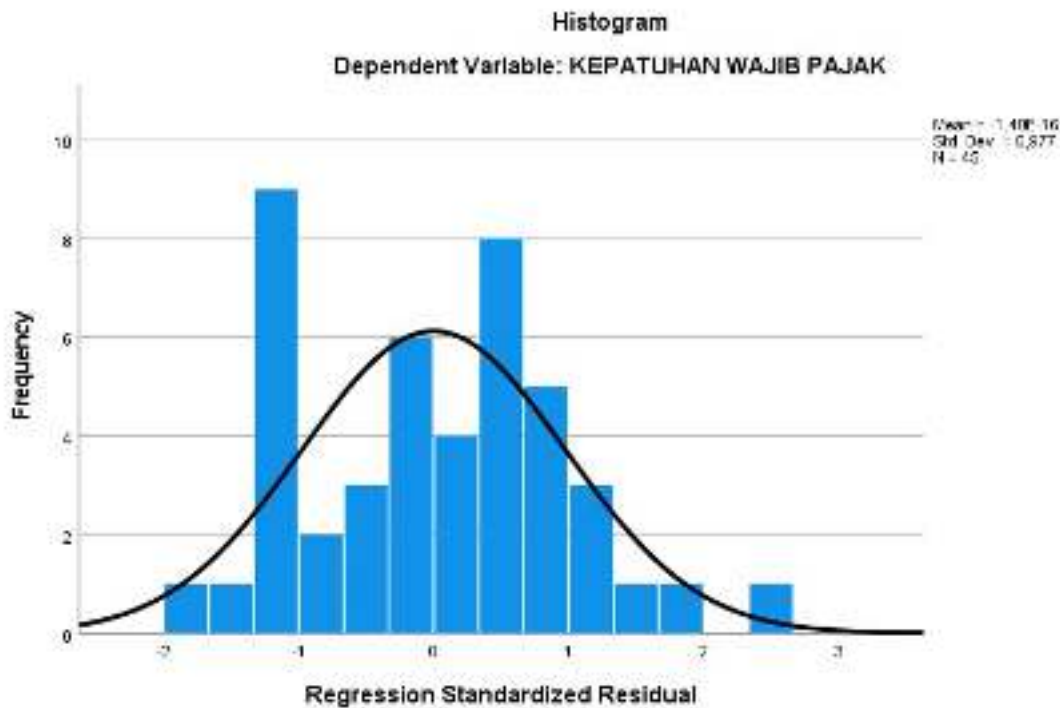
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	10

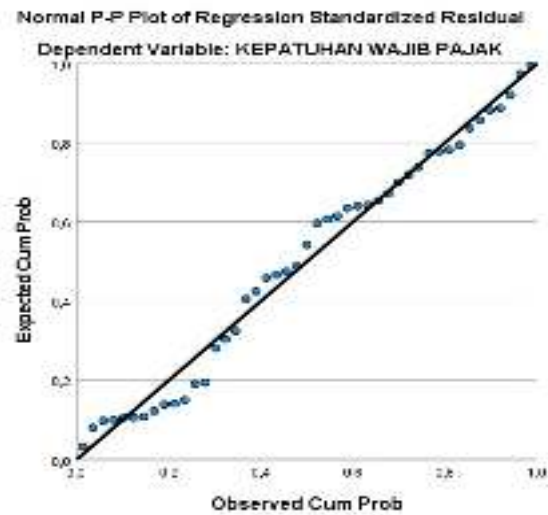
Sumber: Output SPSS 27, data diolah

6. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas



Sumber: Output SPSS 27, data diolah



Sumber: Output SPSS 27, data diolah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		5,86051818
Most Extreme Differences	Absolute		,100
	Positive		,100
	Negative		-,088
Test Statistic			,100
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,300
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,288
		Upper Bound	,312

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

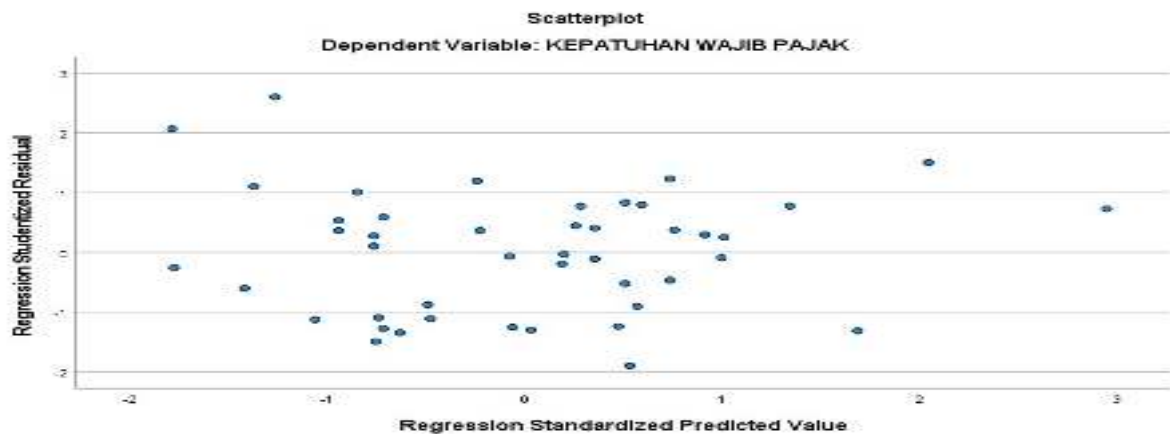
Sumber: Output SPSS 27, data diolah

b. Uji multikoleneartas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,304	8,131		1,267	,212		
	DIGITALISASI PERPAJAKAN	-,069	,205	-,058	-,337	,738	,649	1,541
	SISTEM PELAYANAN PAJAK	,726	,262	,476	2,774	,008	,649	1,541

b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK
Sumber:Output SPSS 27, data diolah

c. Uji heterokedastisitas



Sumber:Output SPSS 27, data diolah

7. Analisis regresi linear berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,304	8,131		1,267	,212
	DIGITALISASI PERPAJAKAN	-,069	,205	-,058	-,337	,738
	SISTEM PELAYANAN PAJAK	,726	,262	,476	2,774	,008

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK
Sumber:Output SPSS 27, data diolah

8. Uji hipotesis

a. Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10,304	8,131		1,267	,212
	X1	-.069	.205	-.058	-.337	.738
	X2	,726	,262	,476	2,774	,008

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

b. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371,590	2	185,795	5,164	,010 ^b
	Residual	1511,210	42	35,981		
	Total	1882,800	44			

a. Dependent Variable: Y

c. Predictors: (Constant), X2, X1

c. Uji determinan (R)

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,444 ^a	,197	,159	5,998	,197	5,164	2	42	,010

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS 27, data diolah

LAMPIRAN 4

DATA 45 RESPONDEN DENGAN MENGGUNAKAN KUESIONER

<https://forms.gle/139dEaLhDz3X9pkg6>

Nama	Jenis	Umur	Pendidikan	Jenis usaha	Lama menjalankan usaha	Memiliki NPWP	Pernah Menggunakan layanan perpajakan digital (e-Filing/e-Billing)
Anaci sanda	Perempuan	25–35 tahun	SMA/SMK	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
Clarissa nubatonis	Perempuan	< 25 tahun	Sarjana	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
donny prisko	Laki-laki	25–35 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
aldo didi	Laki-laki	< 25 tahun	Diploma	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
Simzet Ndun	Laki-laki	> 45 tahun	Lainnya	Lainnya	2–5 Tahun	Ya	Ya
Juliana Baba	Perempuan	25–35 tahun	Lainnya	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
BARTO ARIANTO	Laki-laki	< 25 tahun	Sarjana	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
Jublina koroh	Perempuan	36–45 tahun	Lainnya	Perdagangan	6–10 Tahun	Ya	Ya
Felipus Tefa	Laki-laki	> 45 tahun	SMA/SMK	Perdagangan	6–10 Tahun	Ya	Ya
Adit woge	Laki-laki	< 25 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
Marta kondo	Perempuan	36–45 tahun	Sarjana	Perdagangan	6–10 Tahun	Ya	Ya
Yonathan tamonob	Laki-laki	> 45 tahun	SMA/SMK	Lainnya	6–10 Tahun	Ya	Ya
David nalle	Laki-laki	> 45 tahun	SMA/SMK	Jasa	6–10 Tahun	Ya	Ya
Johanis malelak	Laki-laki	36–45 tahun	Sarjana	Lainnya	6–10 Tahun	Ya	Ya
dicky manafe	Laki-laki	25–35 tahun	Sarjana	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
priska dalle	Perempuan	25–35 tahun	Sarjana	Perdagangan	6–10 Tahun	Ya	Ya
jenny kiuk	Perempuan	25–35 tahun	Diploma	Jasa	6–10 Tahun	Ya	Ya
eduardus pingak	Laki-laki	36–45 tahun	Sarjana	Perdagangan	10 Tahun	Ya	Ya
yolan malelak	Perempuan	25–35 tahun	Diploma	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
adeline kedoh	Perempuan	< 25 tahun	Diploma	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
andreas nafie	Laki-laki	25–35 tahun	Diploma	Kuliner	6–10 Tahun	Ya	Ya
glen adoe	Laki-laki	< 25 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
david ndoen	Laki-laki	36–45 tahun	Sarjana	Perdagangan	6–10 Tahun	Ya	Ya
Susana pah	Perempuan	36–45 tahun	Diploma	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
kevin taka	Laki-laki	< 25 tahun	Sarjana	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
bintang lette	Laki-laki	25–35 tahun	Sarjana	Jasa	6–10 Tahun	Ya	Ya
Jakobis oematan	Laki-laki	36–45 tahun	Sarjana	Kuliner	6–10 Tahun	Ya	Ya
Yoel tanaem	Laki-laki	25–35 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
Alfred kase	Laki-laki	< 25 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
tony taka	Laki-laki	36–45 tahun	Sarjana	Perdagangan	10 Tahun	Ya	Ya
Okovianus malelak	Laki-laki	25–35 tahun	SMA/SMK	Kuliner	6–10 Tahun	Ya	Ya
Felderika adu	Perempuan	25–35 tahun	Diploma	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
Alfiantu rahmad dani	Laki-laki	> 45 tahun	Sarjana	Perdagangan	10 Tahun	Ya	Ya
Muhamad saleh	Laki-laki	> 45 tahun	Sarjana	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
Ahmad suhardji	Laki-laki	> 45 tahun	SMA/SMK	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
pakadir	Laki-laki	> 45 tahun	SMA/SMK	Kuliner	>10 Tahun	Ya	Ya
Kamares rihi	Laki-laki	25–35 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
Christin penebri ankotomi	Perempuan	25–35 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
Johanis sine	Laki-laki	36–45 tahun	SMA/SMK	Perdagangan	2–5 Tahun	Ya	Ya
Paulina doko	Perempuan	25–35 tahun	Diploma	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
Mhargareta mbolik	Perempuan	25–35 tahun	SMA/SMK	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
Aplonia minggus	Perempuan	< 25 tahun	Diploma	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya
Anselmus tanaem	Laki-laki	< 25 tahun	Diploma	Jasa	2–5 Tahun	Ya	Ya
Agustina sanda	Perempuan	36–45 tahun	SMA/SMK	Perdagangan	>10 Tahun	Ya	Ya
Angelina musuhu	Perempuan	< 25 tahun	Diploma	Kuliner	2–5 Tahun	Ya	Ya

1. DIGITALISASI PERPAJAKAN X1

4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	4	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	4	3	3	4	5	3	5	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	5
4	3	4	5	5	5	5	4	5	4
3	3	3	3	5	5	5	4	4	3
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	3	5	4	4	5
3	5	5	3	3	3	4	4	3	3
5	5	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	5	3	4	4
4	4	4	3	3	4	5	4	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	2	3	4	5	4	3	3	4
4	3	2	5	4	3	4	4	3	4
3	2	4	4	3	3	4	4	3	3
3	3	4	5	3	3	4	3	4	4
3	3	4	3	2	4	3	4	3	3
4	4	3	5	4	3	3	4	5	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
3	3	3	5	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	3	4	3	3	4
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	2	3	3	2	2	3	2

4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	3	4	5	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

2. SISTEM PELAYANAN PAJAK

5	4	3	3	4	4	5	4	3	4
4	5	5	3	4	3	4	3	4	3
4	2	3	4	3	4	3	4	3	3
2	2	3	3	3	4	4	3	5	5
4	5	3	4	4	3	4	4	3	4
3	2	3	3	3	3	4	5	5	3
2	3	3	4	4	4	3	3	2	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3

4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

3. KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

5	5	3	3	5	3	3	4	5	5
3	3	4	5	3	4	5	5	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
4	3	4	5	4	4	3	2	4	3
4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
1	3	3	3	2	3	2	2	3	3
3	4	4	4	3	3	4	5	4	3
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
2	2	3	3	2	3	2	3	4	4
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	2	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

LAMPIRAN 5

DOKUMENTASI PENYEBARAN KUISIONER





LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN SISTEM PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA UMKM DI
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG



YESILA TANIA MELINDA NAPPOE
22190186

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak
NUPTK : 3540769670230282

Mesry W. N. Manafe, SE., M.Sc
NUPTK :0837762663231272

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK : 5660763664131352

Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak
NUPTK : 3540769670230282

MOTTO

"Kita semua punya peran. Jangan takut memulai, sekecil apa pun langkahmu."

— Najwa Shihab

"Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu."

— Amsal 3:5–6

"Soli Deo Gloria"

Segala Kemuliaan Hanya Bagi Tuhan.

"Ketika tidak ada lagi yang mampu menyemangati, ingatlah alasan mengapa kamu memulai. Dorong dirimu untuk terus melangkah, karena tidak ada seorang pun yang akan mewujudkan impianmu selain dirimu sendiri."

"Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata akan menuai dengan bersorak-sorai."

— Mazmur 126:5

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih karunia, penyertaan, dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Setiap proses yang dilalui mengajarkan bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia ketika dijalani dengan iman, doa, dan pengharapan kepada Tuhan.

Dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. **Kedua orang tua tercinta, Bapak Matheos Nappoe dan Mama Yuliana**

Baba, Terima kasih atas kasih yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah berhenti, dan pengorbanan yang tidak pernah dihitung. Di balik setiap langkah yang penulis tempuh, ada harapan yang Bapak dan Mama titipkan dalam setiap doa. Di balik setiap keberhasilan yang penulis raih, ada kerja keras, kesabaran, dan cinta yang telah Bapak dan Mama berikan tanpa pernah meminta balasan. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, tempat mengadu, dan sumber kekuatan di setiap masa sulit. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya kasih, pengorbanan, dan cinta yang telah Bapak dan Mama berikan. Sejak langkah pertama penulis mengenal kehidupan hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini, Bapak dan Mama selalu hadir dengan doa yang tidak pernah putus, kasih yang tidak pernah berkurang, serta pengorbanan yang sering kali tidak pernah diceritakan. Kiranya Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan kesehatan, umur panjang, sukacita, damai sejahtera, dan berkat yang berlimpah kepada Bapak dan Mama. **Karya sederhana ini adalah persembahan cinta, hormat, dan terima kasih penulis untuk kedua orang tua tercinta.**

2. Kepada seluruh keluarga, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, semangat, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Kiranya Tuhan membalas setiap kebaikan dengan kasih karunia dan penyertaan-Nya.
3. Untuk sahabat terbaik saya yang selalu hadir dalam tawa , lelah dan perjuangan Alm Alvrits, Arfen, Jesica, Grevelinda, Nofa , Retno dan Natalia. Terimakasih untuk setiap momen yang dilalui dari semester 1 sampai sekarang, Terimakasih untuk setiap doa dan dukungan dalam dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. **Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE.,M.Ak Selaku Dosen Pembimbing I Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Ibu Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc Selaku Pembimbing II**, yang dengan penuh dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus atas segala waktu, perhatian, dan ilmu yang telah diberikan.
5. **Pak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak Selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr.Angela M. Minggu,SE.,M.Si.,Ak Selaku Dosen Penguji II**, Yang telah bersedia meluangkan waktu menguji skripsi ini , memberikan kritik, saran, masukan, serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dan diselesaikan dengan baik.
6. **Teruntuk pacar tersayang Asyer Dickitantra Anderson Toelle**, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan, dan motivasi kepada penulis, terima kasih atas kesabaran, pengertian, serta semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih karena selalu menjadi pendengar yang baik, penyemangat di saat penulis hampir menyerah,

serta pribadi yang terus mengingatkan bahwa setiap perjuangan akan indah pada waktunya.

7. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang telah menjadi tempat penulis belajar, bertumbuh, memperoleh ilmu pengetahuan, pengalaman, serta membentuk karakter dan integritas selama menempuh pendidikan tinggi dan menempa diri menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas setiap ilmu, pengalaman, dan kesempatan yang telah diberikan. Semoga ilmu yang diperoleh melalui karya ini dapat menjadi berkat bagi masyarakat serta memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Akhir kata, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan, serta menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi dunia akademik dan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, penyertaan, hikmat, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang**" dapat terselesaikan dengan baik walaupun dalam uraian dan pembahasannya masih sederhana. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak.)** pada **Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang**. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari penyertaan Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan, doa, bimbingan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, M. T. Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana**, beserta seluruh jajaran pimpinan universitas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. **Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang**.
3. **Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE.,M.Ak Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang**.
4. **Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE.,M.Ak Selaku Dosen Pembimbing I Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Dan Ibu Mesry W. N. Manafe**,

SE.,M.Sc Selaku Pembimbing II, Yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian serta memberikan bimbingan, kritik, saran, motivasi, dan arahan yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

- 5. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak Selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr.Angela M. Minggu,SE.,M.Si.,Ak Selaku Dosen Penguji II, Yang telah bersedia meluangkan waktu menguji skripsi ini , memberikan kritik, saran, masukan, serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dan diselesaikan dengan baik.**
- 6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang telah membimbing dan membekali dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta nilai-nilai kehidupan yang menjadi bekal dalam dunia akademik maupun profesional selama penulis menempuh pendidikan hingga selesai.**
- 7. Seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.**
- 8. Teristimewa ucapan terimakasih kepada Kedua orang tua tercinta, Ibunda Juliana Baba dan Ayahanda Matheos Nappoe, Keluarga besar, serta seluruh saudara yang selalu memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga sampai sekarang , doa, perhatian, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.**

9. Sahabat, teman-teman seperjuangan, dan seluruh rekan mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang selalu memberikan semangat, motivasi, bantuan, dan kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan penyelesaian skripsi ini.
10. Ucapan Terimakasih kepada pacar tercinta Asyer Dickitantra Anderson Toelle, yang senantiasa hadir memberikan doa, semangat, motivasi, dan dukungan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan kekuatan di saat menghadapi berbagai tantangan, serta selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, bantuan, motivasi, serta dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Dan yang terakhir Ucapan Terima kasih kepada diri sendiri, karena telah memilih untuk terus bertahan ketika proses penyusunan skripsi terasa berat. Terima kasih atas keberanian untuk bangkit dari setiap kesulitan, atas kesabaran dalam menghadapi berbagai revisi, atas ketekunan dalam mencari data, serta atas semangat yang tidak pernah padam untuk menyelesaikan pendidikan ini. Perjalanan ini mengajarkan bahwa keberhasilan bukan hanya tentang mencapai garis akhir, tetapi juga tentang bertumbuh, belajar, dan menjadi pribadi yang lebih kuat. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik dan menjadi pengingat bahwa setiap

usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan membuahkan hasil yang indah pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen dan perpajakan, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak yang membutuhkan.

Kupang, 10 Juli 2026

Yesila T M Nappoe

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Persoalan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	Error! Bookmark not defined.
2.3 Attribution Theory (Teori Atribusi).....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Teori kepatuhan wajib pajak	Error! Bookmark not defined.
2.5 Digitalisasi perpajakan	Error! Bookmark not defined.
2.6 Sistem Pelayanan Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	Error! Bookmark not defined.
2.8 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.8.1 Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.3 Pengaruh Digitalisasi dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.

2.9 Kerangka berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Populasi dan sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Survey.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Konsep, Indikator empirik dan Skala pengukuran konsep.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Analisis pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.1 Uji validitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Analisis lanjutan	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.1 Analisis Regresi linear berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.2 Uji t (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.3 Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran umum objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Karakteristik Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Presentasi jawaban responden dalam persen(%)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis lanjutan.....	Error! Bookmark not defined.

4.3.1 Analisis regresi linear berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.1 Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.2 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3 Uji Determinan (R).....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implikasi teoritis	Error! Bookmark not defined.
5.3 Implikasi terapan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.1 Implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Implikasi bagi Pemerintah.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.3 Implikasi bagi Pelaku UMKM	Error! Bookmark not defined.
5.3.4 Implikasi bagi Penelitian Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data/Fokus UMKM Kecamatan Kelapa Lima	
	Kota Kupang Tahun 2026.....	3
Tabel 3.3	Konsep, indikator empirik, dan skala pengukuran.....	25
Tabel 4.1	Luas wilayah.....	37
Tabel 4.2.	Data 45 Responden.....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Penelitian.....	46
Tabel 4.4	Hasil Uji statistik deskriptif.....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Determinan (F).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	20
------------	------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisisioner	82
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	91
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS	96
Lampiran 4. Data 45 Responden.....	107
Lampiran 5. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner.....	111