

ABSTRAK

Pengaruh digitalisasi perpajakan dan sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kecamatan 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).