

**PENGARUH PENERAPAN DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KELURAHAN OESAPA**

NUNILA ADILIA NAKMOFA

21190028

SKRIPSI

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



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2026

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PENERAPAN DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KELURAHAN OESAPA**

NUNILA ADILIA NAKMOFA

21190028



Menyetujui

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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

Mengesahkan



Dekan Fakultas Ekonomi

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

Ketua Program Studi Akuntansi

HERNY C. FANGGIDAE, SE., M.Ak
NUPTK: 3540769670230282

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KELURAHAN OESAPA

NUNILA ADILIA NAKMOFA

21190028



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 13 Agustus 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Herry A. Manubulu, S.Sos., M.Si.Ak	<i>di Ketar 13/08/26</i>
Penguji Anggota	Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak	<i>[Signature]</i>
Pembimbing I	Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak	<i>[Signature]</i>
Pembimbing II	Mesri W. N. Manafe, SE., M.Sc	<i>[Signature]</i>

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Christian D. Manu, S.E., M.Sc., Ak

NUPTK: 5660763664131352

Ketua Program Studi Akuntansi

Herny C. Fanggidae, SE., M.AK

NUPTK: 3540769670230282



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-891584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Nunila Adilia Nakmofa

NIM : 21190028

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : **Pengaruh Penerapan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan wajib UMKM di Kelurahan Oesapa.** 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, 07 Agustus 2026

Mengetahui
Dekan,

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

Yang Menyatakan
Mahasiswa,



Nunila Adilia Nakmofa
NIM. 21190028



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 Kamis Tanggal Tiga Belas Bulan Delapan Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Telah Dilaksanakan Ujian Skripsi Terhadap Mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Nunila Adilia Nakmofa
Tempat Tanggal Lahir : Oelusapi, 28 November 2002
NIM : 21190028
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kelurahan Oesapa

Yang telah dibimbing Oleh:

Pembimbing I : Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak
Pembimbing II : Mesri W.N Manafe,SE.,M.Sc

Dengan hasil sebagai berikut:

Dinyatakan : LULUS *) Dengan Nilai : ...76.6...
Huruf Mutu : ...A-...

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	SKOR	Nilai
Herry A. Manubulu,S.Sos.,M.Si.,Ak	Ketua	75 X 40%	30
Herny C. Fanggalae,S.E.,M.Ak	Anggota	75 X 20%	15
Dr. Christian D. Manu,S.E.,M.Sc.,Ak	Anggota	79 X 20%	15.8
Mesri W.N. Manafe,S.E.,M.Sc	Anggota	79 X 20%	15.8
Jumlah Nilai Akhir		100%	76.6

Kupang, 13 Agustus 2026
Dekan Fakultas Ekonomi



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

MOTTO

“Sebab Tuhan Dia sendiri yang akan berjalan didepanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau, janganlah takut dan janganlah patah hati”

(Ulangan 31:8)

PERSEMBAHAN

Begitu besar cinta mereka kepadaku yang tak mampu ku balas dengan apapun. Dengan hati yang tulus skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Yang maha kuasa Tuhan Yesus Kristus karena telah memberikan hikmat, pengetahuan serta menuntun dan menyertai sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta: Ayah Onisimus Nakmofa dan Ibu Wendelina Atollo Terimakasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tak terhitung dan keluh yang tak terdengar, atas kekuatan yang kalian tanamkan dalam diam, hingga aku mampu sampai dititik ini.
3. Kakak tercinta Arnol, Ferdi, Yano, Wandi dan keponakan tercinta Azka dan Rey yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Ibu dosen yang dengan penuh perhatian serta kesabaran telah membina dan mengasuh penulis dari awal studi hingga saat akan melakukan penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Teman-teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2021 yang senantiasa mendukung dan membantu dalam masa perkuliahan
6. Sahabat-sahabat saya Adriana, Risly, Maria Goreti, Vin, Lebrina dan semua kenalan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak Lurah beserta seluruh jajaran pegawai dan staf Kantor Lurah Oesapa yang telah menerima dan mendukung penulis selama proses pelaksanaan penelitian.
8. Almamaterku, UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena, berkat tutunan serta kasihnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PENERAPAN DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KELURAHAN OESAPA”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.

Tidak lupa juga penulis ingin berterimakasih kepada berbagai pihak yang turut mendukung dan membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor pada Universitas Kristen Artha Wacana.
2. Bapak Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc.,Ak selaku, Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE., M.Ak selaku, Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku, Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Helda M. Ala, SE.,M.Si selaku, Dosen pengasuh akademik yang telah memberi dukungan dan arahan selama masa perkuliahan hingga proses penulisan skripsi
6. Bapak Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc.,Ak selaku, Dosen Pembimbing I dan Ibu Mesri W.N. Manafe, SE.,M. Sc selaku, Dosen Pembimbing II yang telah sabar, serta telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu, membimbing, dan memberi arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Herry A. Manubulu, S.Sos.,M.Si.,Ak Selaku Penguji I dan Ibu Herny Constantia Fanggidae, SE., M.Ak Selaku Penguji II untuk membantu

memberi arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.

Kupang, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN.....i

MOTOii

PERSEMBAHAN..... iii

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISIvi

DAFTAR TABEL.....ix

ABSTRAKx

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Masalah Penelitian.....6

1.3. Persoalan Penelitian.....6

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian7

1.4.1. Tujuan Penelitian7

1.4.2. Manfaat Penelitian7

BAB II LANDASAN TEORI9

2.1. Kepatuhan Wajib Pajak.....9

2.1.1. Sistem Pemungutan Pajak 11

2.1.2. Wajib Pajak dan Subjek Pajak 12

2.1.3. Sanksi Pajak..... 13

2.2. *Theory Of Reasoned Action* 14

2.2.1. TRA dalam Konteks Kepatuhan 14

2.3. Digitalisasi Perpajakan 15

2.4. Kepuasan Wajib Pajak.....	17
2.4.1. Kepuasan Wajib Pajak dalam Perspektif Pajak.....	18
2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak.....	19
2.5. Teori Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	20
2.6. Konsep-konsep Penelitian.....	22
2.6.1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.6.2. Digitalisasi Perpajakan	22
2.6.3. Kepuasan Wajib Pajak	22
2.7. Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Berpikir.....	23
2.7.1. Pengembangan Hipotesis	23
2.7.2. Kerangka Berpikir.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Populasi dan Sampel.....	28
3.1.1. Populasi	28
3.1.2. Sampel.....	28
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3. Indikator Empirik dan Skala pengukuran Konsep	31
3.4. Teknik Analisis Data	32
3.4.1. Analisis Pendahuluan	32
3.4.2. Analisis Lanjutan.....	33
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	38
4.1. Gambaran Objek Penelitian.....	38
4.2. Karakteristik Responden.....	39
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	41

4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Status Kepemilikan NPWP.....	41
4.2.4. Karakteristik Berdasarkan Lama Melakukan Kewajiban	42
4.3. Analisis Pendahuluan.....	42
4.3.1. Digitalisasi Perpajakan	42
4.3.2. Kepatuhan Wajib Pajak	46
4.3.3. Kepuasan Wajib Pajak.....	48
4.4. Analisis Lanjutan.....	50
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif	51
4.4.2. Uji Validitas	52
4.4.3. Uji Reliabilitas	54
4.4.4. Uji Normalitas.....	55
4.4.5. Analisis Regresi Linear Sederhana	56
4.4.6. Uji Mediasi	61
4.4.7. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
4.4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
4.5. Bahasan Hasil Analisis	66
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Implikasi Teoritis.....	70
5.3. Implikasi Terapan	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2. Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	31
Tabel 4.1. Kuesioner Yang di Bagikan	40
Tabel 4.2. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	41
Tabel 4.5. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Melakukan Kewajiban Perpajakan	42
Tabel 4.6. Digitalisasi Perpajakan	44
Tabel 4.7. Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
Tabel 4.8. Kepuasan Wajib Pajak.....	49
Tabel 4.9. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	56
Tabel 4.14. Uji Analisis Regresi H2	57
Tabel 4.15. Uji Analisis Regresi H3	59
Tabel 4.16. Uji Regresi Berganda H4.....	60
Tabel 4.17. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.18. Hasil Uji t H2	63
Tabel 4.19. Hasil Uji t H3	63
Tabel 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi H1	64
Tabel 4.21. Hasil Uji Koefisien Determinasi H2	65
Tabel 4.22. Hasil Uji Koefisien Determinasi H3	65