

ABSTRAK

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

PEMBIMBING I : Dr. Christian D. Manu, SE., M. Sc., Ak
PEMBIMBING II : Mesry W.N. Manafe, SE., M. Sc
NAMA : Nunila Adilia Nakmofa
NIM : 21190028
FAKULTAS : Ekonomi
PROGRAM STUDI : Akuntansi
TAHUN PENULISAN : 2026

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Oesapa dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 76 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria telah memiliki NPWP dan memiliki pengalaman membayar pajak minimal lebih dari satu tahun. Instrumen penelitian mengukur variabel digitalisasi perpajakan diukur melalui dua indikator, yaitu pemahaman tentang digitalisasi perpajakan dan pemahaman tentang pembayaran dan pelaporan pajak menggunakan digitalisasi perpajakan. Variabel kepatuhan pajak diukur melalui dua indikator, yaitu ketepatan waktu pembayaran dan akurasi pelaporan pajak. Variabel kepuasan wajib pajak diukur melalui dua indikator, yaitu kepuasan terhadap layanan digitalisasi sistem administrasi perpajakan dan kepuasan memediasi hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier sederhana, regresi linear berganda, uji mediasi, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, digitalisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak terhadap digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan

signifikan dalam memediasi hubungan antara digitalisasi dan kepatuhan wajib pajak.

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah memperkuat teori *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa semakin positif sikap seseorang terhadap suatu tindakan dan semakin kuat norma subjektif yang mendukung tindakan tersebut, maka semakin besar niat orang tersebut untuk melakukannya. Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur kepatuhan pajak dalam konteks lokal, khususnya pada pelaku umkm. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan program edukasi dan sosialisasi perpajakan, dengan fokus pada peningkatan pemahaman teknis mengenai penggunaan digitalisasi perpajakan terkait pelaporan yang akurat, serta prosedur penyetoran pajak.

Kesimpulannya, semakin tinggi pemahaman mengenai digitalisasi pajak yang dimiliki wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepatuhan pajak perlu diarahkan pada pemanfaatan media digitalisasi pajak.

Kata kunci: Digitalisasi Perpajakan, Kepatuhan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Wajib Pajak UMKM, *Theory of Planned Behavior*, Regresi Linier.