

SKRIPSI

**IMPLIKASI *TAX MORALE*, DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : VALENTINA ROMASTA FEBRIANTI
LUMBAN GAOL
NIM : 2015654026**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

IMPLIKASI *TAX MORALE*, DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

Valentina Romasta Febrianti Lumban Gaol
2015654026

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Pajak memiliki peran yang krusial dalam struktur keuangan suatu negara, terutama dalam menjaga kontinuitas pemerintahan & sebagai indikator utama keberhasilan. Kepatuhan pajak yang rendah di kalangan UMKM seringkali menjadi tantangan bagi pemerintah dalam mencapai target penerimaan khususnya perpajakan dan mendorong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Tujuan dari penelitian untuk menguji pengaruh *tax morale*, digitalisasi perpajakan, dan kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan serta teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Dengan menerapkan formula *slovin*, sampel yang digunakan terdiri dari 100 orang pelaku UMKM dan telah mengisi kuesioner penelitian melalui *google form*. Kuesioner yang sebelumnya telah lolos uji validitas dan reliabilitas, disebarluaskan melalui sosial media selama sekitar 60 hari pengamatan. Data yang terkumpul direkapitulasi dan dianalisis menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax morale* dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan digitalisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif. Namun, Ketiga variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penemuan ini didukung *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan wajib pajak akan berdampak positif pada niat dan perilaku kepatuhan pajak. Namun, hasil ini bertentangan dengan prediksi *Technology Acceptance Model* yang dimana mencakup dua faktor utama, yakni *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Hal ini dapat disebabkan kurangnya literasi digital, persepsi tentang keadilan sistem pajak, kendala teknis, ketidakpercayaan terhadap teknologi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan moral pajak dan kualitas pelayanan fiskus serta menerapkan sistem digitalisasi perpajakan pada pelaku UMKM. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sumbangan pemikiran serta bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan pajak oleh otoritas pajak.

Kata kunci: *tax morale*, digitalisasi, kualitas pelayanan, kepatuhan pajak

IMPLICATIONS OF TAX MORALE, TAX DIGITALIZATION AND FISCAL SERVICE QUALITY ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE

Valentina Romasta Febrianti Lumban Gaol
2015654026

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Taxes have a crucial role in a country's financial structure, especially in maintaining government continuity & as a main indicator of success. Low tax compliance among MSMEs often becomes a challenge for the government in achieving revenue targets, especially taxation and encouraging sustainable economic development. The aim of the research is to examine the influence of tax morale, digitalization of taxation, and the quality of the tax authorities on MSME taxpayer compliance.

This research uses quantitative methods with an associative approach and purposive sampling technique. By applying the Slovin formula, the sample used consisted of 100 MSMEs who had filled out a research questionnaire via Google Form. The questionnaire, which had previously passed validity and reliability tests, was distributed via social media for around 60 days of observation. The collected data was recapitulated and analyzed using the classic assumption test and multiple linear regression analysis with the help of the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 25 application.

The results of the research show that tax morale and the quality of tax services have a positive influence on MSME taxpayer compliance. Meanwhile, digitalization of taxation does not have a positive influence. However, the three variables simultaneously influence MSME taxpayer compliance. This finding is supported by the Theory of Planned Behavior which states that taxpayers' perceived behavioral control will have a positive impact on tax compliance intentions and behavior. However, these results contradict the predictions of the Technology Acceptance Model which includes two main factors, namely perceived usefulness and perceived ease of use. This can be caused by a lack of digital literacy, perceptions about the fairness of the tax system, technical obstacles, distrust of technology. It is hoped that this research can be a consideration for improving tax morale and the quality of tax service services as well as implementing a tax digitalization system for MSMEs. This research is also expected to contribute ideas and evaluation material in decision making and tax policy by the tax authorities.

Keywords: *tax morale, digitalization, service quality, tax compliance*

**IMPLIKASI *TAX MORALE*, DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Jurusan
Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : VALENTINA ROMASTA FEBRIANTI
LUMBAN GAOL
NIM : 2015654026**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Valentina Romasta Febrianti Lumban Gaol

NIM : 2015654026

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Implikasi *Tax Morale*, Digitalisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pembimbing : I Made Bagiada, SE.,M.Si, Ak

Made Andy Pradana Sukarta, S.S.T., M.Si.

Tanggal Uji : 16 Agustus 2024

Skripsi ini adalah hasil karya orisinal saya sendiri, bukan merupakan plagiasi atau adaptasi dari karya orang lain, dan belum pernah diajukan sebagai syarat atau bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 31 Agustus 2024



Valentina Romasta Febrianti
Lumban Gaol

SKRIPSI

IMPLIKASI *TAX MORALE*, DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : VALENTINA ROMASTA FEBRIANTI
LUMBAN GAOL
NIM : 2015654026

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



I Made Baginda, SE., M.Si, Ak.
NIP. 197512312005011003



Made Andy Pradana Sukarta S.S.T., M.Si.
NIP. 198912212023211014

JURUSAN AKUNTANSI
KETUA



I Made Baginda, SE., M.Si, Ak.
NIP. 197512312005011003

SKRIPSI

**IMPLIKASI TAX MORALE, DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM**

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 16 Agustus 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA:


1. I Made Bagrada, SE., M.Si, Ak

NIP. 197512312005011003

ANGGOTA:


2. Nyoman Angga Pradipa, S.E., M.Si., Ak., CA.

NIP. 199012182022031005


3. Drs. I Made Wijana, MSc., ST.

NIP. 196406241990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implikasi *Tax Morale*, Digitalisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM” secara baik dan tepat waktu. Esensi dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tentunya tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas tempat selama penulis melaksanakan kegiatan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak I Made Bagiada, SE.,M.Si, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali sekaligus dosen pembimbing I menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan beragam ilmu kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E., M.Ak., M.M., Ak., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi perpajakan yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Made Andy Pradana Sukarta, S.S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen pengampu mata kuliah dan staf di Jurusan Akuntansi yang telah mengajarkan pengetahuan secara keilmuan dan etika berperilaku selama penulis melaksanakan studi di Politeknik Negeri Bali.
6. Kedua Orang Tua Saya (B. Lumban Gaol & M. Silaban S.Pd) orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan kekuatan saya. Terimakasih karena selalu mengingatkan kan saya untuk menjaga kesehatan, selalu semangat dalam melakukan apapun, selalu mengingatkan saya berdoa kemanapun saya melangkah. Terima kasih telah memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta nasehat. Terima kasih karena selalu berjuang untuk kehidupan saya terutama dalam pendidikan. Terimakasih untuk semua doa dan dukungan mama dan papa sehingga saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu ya mak, pak dan hiduplah lebih lama lagi untuk berada di setiap perjalanan & pencapaian hidup saya. I Love You More Mom & Dad.
7. Kelima saudara tersayangku (Leonardus Lumban Gaol, Frien Lumban Gaol, Rozeky Lumban Gaol, Herman Lumban Gaol, Alm. Dedy Lumban Gaol). Terima kasih sudah ikut serta dalam proses pendidikan penulis. Terimakasih sudah menjadi tempat keluh kesahku. Terima kasih karena selalu mengingatkanku untuk menjadi perempuan yang sukses. Terima kasih karena sudah tegas dan tidak memanjakanku hingga aku bisa belajar menjadi perempuan yang kuat. Terima kasih sudah banyak berkorban untuk membantu

pendidikanku terutama dalam membiayai pendidikan dan kehidupanku selama berkuliah. Untuk abangku yang telah meninggalkan penulis dan semua keluarga, penulis berharap abang bangga dengan pencapaian penulis saat ini, pandanglah dan doakanlah penulis dari surga yang indah. Untuk abang yang masih berada disisi penulis sehat selalu dan panjang umur ya bang agar bisa melihat adik perempuan kalian sukses nantinya. I Love You My Brother.

8. Ketiga kakak iparku (Yessi Pasaribu, Rolida Simbolon, dan Mega Silaban). Terima kasih sudah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis. Tak lupa tiga keponakan saya yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menghibur penulis dikala merasa bosan dalam penulisan karya ini.
9. Partner tersayang yang tak kalah penting kehadirannya, Mendena Padang. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih telah menemani dan meluangkan waktunya, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, serta memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah untuk meraih impian. Harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang telah kita impikan.
10. Terakhir, Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses perkuliahan terutama proses penyusunan skripsi ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis akan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Badung, 31 Agustus 2024



Valentina Romasta Febrianti Lumban Gaol



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	ii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
B. Kajian Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
D. Variabel Penelitian dan Defenisi.....	38
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	41
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Hasil Penelitian	48
B. Hasil Uji Hipotesis.....	50
C. Pembahasan.....	65
D. Keterbatasan Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan	73
B. Implikasi.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data UMKM Provinsi Bali Tahun 2023	4
Tabel 3. 1 Bobot Skor Pilihan Respons	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Menurut Usia.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas (<i>Uji Kolmogrov Smrinov</i>)	54
Tabel 4. 6 <i>Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF)</i>	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedasitas.....	58
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	61



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rasio Tingkat Kepatuhan Pelaporan Pajak	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	28
Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Histogram Normalitas Data	55
Gambar 4. 2 Grafik Normalitas Data	56
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Heterokedasitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 5 : R Tabel
- Lampiran 6 : T Tabel
- Lampiran 7 : F Tabel



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang masih menghadapi beberapa tantangan dalam menjaga kestabilan perekonomiannya. Pajak berperan penting dalam struktur keuangan suatu negara, khususnya dalam menjaga kontinuitas pemerintahan dan sebagai indikator utama keberhasilan suatu bangsa. Ini disebabkan oleh kontribusi pajak yang menjadi pilar utama pendapatan negara, menjadi sumber pendapatan terbesar bagi pemerintah (Fitria & Muiz, 2021); (Alshira'h *et al.*, 2020). Berlandaskan informasi dari Badan Pusat Statistik (2023) DJP Bali mencatat penerimaan pajak pusat yaitu sebesar 102,27% atau Rp 13,033 triliun pada tahun 2023, Realisasi itu melebihi target tahun 2023 yang hanya Rp 12,744 triliun. Penerimaan pajak penghasilan di provinsi Bali setiap tahunnya cenderung mengalami kenaikan. Pada tahun 2024, target PAD dari penerimaan pajak dan retribusi di Pemkab Badung diproyeksikan mencapai Rp 7,8 triliun, meningkat signifikan dari Rp 5,6 triliun pada tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan bahwa Badung adalah pusat pertumbuhan ekonomi yang dinamis, terutama dalam kontribusi dari sektor-sektor seperti pariwisata dan UMKM.

Kepatuhan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023, pada tahun 2023 yaitu sebesar 88% yang dimana angka ini mengalami kenaikan dari tahun 2022 yaitu 83,2%. Hal ini juga menjadi tantangan dan tugas DJP untuk mempertahankan persentase kepatuhan dari wajib pajak. Sehingga akan

meningkatkan penerimaan pajak, untuk meningkatkan penerimaan pajak perlu adanya dukungan kerja sama antara pemerintah dan wajib pajak (Igbekoyi *et al.*, 2023); (Darmawati & Zelmianti, 2021).



Sumber: Direktorat Jendral Pajak, 2023

Gambar 1. 1 Rasio Tingkat Kepatuhan Pelaporan Pajak

Sekitar 90 % usaha terdiri dari usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). UMKM juga membantu 60% lapangan pekerjaan dan separuh dari PDB global (Larios-Francia & Ferasso, 2023). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dapat memberikan manfaat bagi masyarakat maupun negara, seperti membuat lapangan pekerjaan bagi setiap masyarakat yang menganggur dan meminimalisir tingkat kemiskinan. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi andalan negara untuk bertahan dan memenuhi kebutuhan, dan pajak yang diperoleh dari UMKM sangat penting untuk mendukung program pembangunan fasilitas dan layanan publik. UMKM juga

memainkan peran penting dalam mengembangkan perekonomian masyarakat (Suminah *et al.*, 2022)

Jumlah usaha kecil dan menengah (UMKM) yang ada di Indonesia berjumlah 64,19 juta, dan memberikan kontribusi sebanyak 61,97% atau sama dengan 8.573,89 triliun Rupiah atas PDB. Dari sisi lapangan pekerjaan, UMKM berkontribusi sebesar 97% terhadap sektor tenaga kerja. Selain itu, UMKM berkontribusi terhadap 60,4% dari total investasi, sebagaimana dikutip dari Website Resmi Kementerian Investasi/BKPM. Meskipun demikian, kontribusi UMKM dalam meningkatkan penerimaan pajak sangat minim (Kusumadewi & Dyarini, 2022). Pajak merupakan penyumbang penerimaan terbesar untuk negara. Ada kurang lebih 65 Jt total UMKM di Indonesia. Namun, secara keseluruhan, total usaha kecil dan menengah (UMKM) yang wajib pajak masih relatif kecil. Secara sederhana, tingkat kepatuhan pajak dapat diamati dari berapa banyak UMKM yang tercatat sebagai wajib pajak. Semakin banyak UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak, semakin bertambah tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Namun, kenyataannya, penerimaan pajak dari sektor UMKM tidak seimbang dengan jumlah UMKM yang banyak (Dwi & Dyarini, 2022).

Tabel 1. 1
Data UMKM Provinsi Bali Tahun 2023

Keterangan	Klasifikasi			Total
	Mikro	Kecil	Menengah	
Badung	16.757	4.124	818	21.699
Bangli	40.615	2.757	879	44.251
Buleleng	59.731	5.309	1.327	66.368
Denpasar	27.096	1.802	851	29.749
Gianyar	50.027	22.623	3.016	75.666
Jembrana	67.110	73	-	67.183
Karangasem	50.647	45	25	50.717
Klungkung	35.672	104	16	35.792
Tabanan	47.957	-	-	47.957
Total	395.612	36.837	6.932	439.382

Sumber: Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Prov. Bali, 2024

Berdasarkan informasi yang ditemukan dari Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali tahun 2024 jumlah UMKM di Bali sebanyak 439.382. Dari data tersebut kabupaten yang memiliki total UMKM terendah yaitu Kabupaten Badung sebanyak 21.699 UMKM.

Sistem pengenaan pajak yang dipakai di Indonesia ialah *self-assessment system*, di mana wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk memperkirakan, menghitung, melaporkan, dan membayar pajak mereka sendiri. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mengubah sikap kesadaran warga negara Indonesia dalam membayar pajak. Kepatuhan dalam melaksanakan pembayaran pajak sebagai wajib pajak dengan tulus dianggap sebagai inti dari sistem *self-assessment* ini. Di Indonesia sendiri, tingkat kepatuhan terhadap perpajakan masih kecil karena sistem pengumpulan pajak mewajibkan masyarakat untuk membayar pajak dengan sikap tulus atau ikhlas (Nanda & Saleh, 2018). Pembuat kebijakan ekonomi perlu meningkatkan motivasi

masyarakat, khususnya calon wajib pajak, agar lebih taat atau tunduk terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini penting dikarena masih banyak masyarakat yang kurang sadar akan kewajiban pajak mereka (Afritenti & Fitriyani, 2020)

Tax morale merupakan elemen krusial dalam kepatuhan wajib pajak (Alasfour *et al.*, 2016). *Tax morale* adalah norma sosial kepatuhan pajak, menurut (Khaerunnisa & Wiratno, 2014). Hal ini dapat menciptakan wajib pajak yang mau dan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Moral pajak mengacu pada sikap dan perspektif individu daripada perilaku mereka. Mereka juga dianggap sebagai keyakinan tentang apa yang dapat mereka lakukan untuk lingkungan sosial dengan membayar pajak. *Tax morale* dapat didefinisikan sebagai nilai-nilai moral yang dipegang oleh seseorang tentang membayar pajak. Salah satu elemen utama moral pajak individu adalah hubungan antara wajib pajak dan negara, hubungan ini dapat menguntungkan kepatuhan wajib pajak (Pihany & Andriani, 2022). Studi yang ditulis oleh (Rumaiza, 2018) mengatakan bahwa *tax morale* memengaruhi kepatuhan pajak. Hal ini sejalan dengan (Wardani & Anugrah, 2023) dalam penelitiannya yaitu Pengaruh Tax Morale Dan Pemahaman Tri Nga Terhadap Peningkatan Kepatuhan Calon Wajib Pajak dan menyatakan bahwa *tax morale* memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan calon wajib pajak. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian (Sani & Habibie, 2018) yang mengatakan Moral, Sikap, Norma Subjektif memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sama halnya dengan (Mursalin, 2020) dan (Ramadhan, 2017). *Tax morale* memiliki kepentingan

yang besar terhadap wajib pajak untuk mempraktikkan aturan pajak yang sudah ada, sehingga dapat mempersingkat waktu dan menghilangkan biaya yang tidak diperlukan. Tingkat moral pajak yang tinggi akan mendorong jumlah pajak yang diterima oleh negara, sehingga dapat meningkatkan pengeluaran yang akan digunakan untuk keperluan publik.

Organisasi Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak akan menjadi lebih sulit karena moral pajak yang rendah sebagai akibat dari berbagai tantangan yang sudah ada. Sejumlah tantangan yang dimaksud termasuk basis pajak yang sedikit, sektor informal yang besar, tata kelola dan kapasitas administrasi yang lemah, pendapatan per kapita yang rendah, tingkat tabungan dan investasi domestik yang rendah, dan penggelapan dan penghindaran pajak.

Selain *tax moral*, variabel lain yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah kualitas dari pelayanan pajak itu sendiri. Berdasarkan (Fuadi & Mangoting, 2013), tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan kepada wajib pajak. Pelayanan tersebut merupakan proses bantuan yang membutuhkan *sensitivitas* dan interaksi interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan. Jika wajib pajak memperoleh pelayanan yang baik dan benar, maka mereka akan merasa nyaman. Namun, dalam kenyataannya, beberapa wajib pajak menghadapi hambatan dalam proses layanan yang diberikan oleh petugas pajak, seperti lambatnya pelayanan, kurangnya

keramahan, ketidaksopanan, kompleksitas komunikasi, serta lingkungan kantor dan pelayanan yang tidak nyaman. Dimana, hal ini dapat menimbulkan berbagai keluhan dari wajib pajak yang pada akhirnya tumbuhlah sikap tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut (Sari *et al.*, 2019), pelayanan yang baik dari petugas perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sebuah temuan yang searah dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Dwi Ariyanto, 2020). Namun, temuan ini tidak konsisten dengan hasil penelitian (Tene *et al.*, 2017), yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Digitalisasi perpajakan adalah upaya untuk menerapkan reformasi pajak dengan tujuan meningkatkan atau menyempurnakan fungsi lembaga dan membuatnya lebih ekonomis dan efisien (Sofiyana *et al.*, 2019). Digitalisasi pajak merupakan inovasi dalam layanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak oleh pemerintah berupa aplikasi layanan pajak yang dapat diakses secara online atau melalui jaringan internet. Ini membuatnya lebih mudah digunakan, seperti dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Tambun & Atmojo, 2020); (A. Putra, 2020). Administrasi perpajakan, Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017) Administrasi perpajakan adalah proses yang bergerak dan berkelanjutan dalam pengumpulan pajak, yang membutuhkan kerja sama dari sumber daya manusia yang ada untuk petugas pajak dan wajib pajak. Sementara itu, Isyriin berpendapat bahwa digitalisasi pajak merupakan pajak bagi perusahaan yang menggunakan teknologi Internet untuk membayar pajak (Isyirin, 2019). Studi

(Budiman *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, sistem pajak digital yang belum mampu mendorong wajib pajak UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di beberapa tempat, seperti Prianger Timur (L. Pratiwi & Somantri, 2021).

Saat ini, sistem pajak Indonesia telah diubah dari manual ke digitalisasi yang berbasis *e-system* atau *online*, yang juga disebut digitalisasi. Layanan elektronik yang digunakan wajib pajak seperti *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filling*, dan *E-billing* adalah contoh dari digitalisasi ini (Sulistiyorini *et al.*, 2020). Portal DJP online menawarkan layanan perpajakan digital yang dapat digunakan secara langsung dan *real time*. DJP Online adalah proses yang cepat, aman, mudah dan gratis sehingga menarik Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan untuk menyelesaikan proses kepatuhan pajaknya. Tujuan pemutakhiran sistem perpajakan dengan sistem elektronik diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak terutama pajak UMKM dan juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan serta meningkatkan produktivitas karyawan perpajakan. Perkembangan era digital juga menghadirkan tantangan sekaligus kesempatan bagi pihak berwenang untuk meningkatkan penerimaan pajak. Tantangan ini terutama berkaitan dengan kompleksitas administrasi pajak yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi, serta rendahnya tingkat kepatuhan pajak (Mufidah & Hasanah, 2023).

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan, serta adanya perbedaan hasil antara penelitian terdahulu yang tidak selaras. Hal

tersebut kemungkinan dapat terjadi dikarenakan adanya perbedaan di beberapa faktor seperti variabel, hasil, konsep, data maupun teori yang digunakan oleh peneliti terdahulu. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi ulang terkait faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu, peneliti mempertanyakan kembali mengenai *tax morale*, digitalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka ditetapkan rumusan masalah dari proposal Implikasi *Tax Morale*, Digitalisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Tax Morale* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
2. Apakah Digitalisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?
4. Apakah *Tax Morale*, Digitalisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM?

C. Batasan Masalah

Rumusan Masalah diatas dapat diperoleh gambaran permasalahan yang sangat luas. Namun, karena adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, sehingga penulis perlu membatasi masalah secara terfokus, Adapun batasan masalah dari proposal ini adalah agar penulis hanya berfokus pada *tax morale*, digitalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kabupaten Badung.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh *tax morale* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- b. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *tax morale*, digitalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memiliki potensi untuk menambah dan memperluas wawasan dan pemahaman pembaca ataupun penulis selanjutnya, tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri terutama wajib pajak yang memiliki UMKM.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi UMKM

Melalui penelitian ini, UMKM akan lebih mengetahui dan menyadari bahwa pentingnya kontribusi wajib pajak dalam pembangunan negara melalui pembayaran pajak. Dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan pemahaman yang baik, UMKM dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajaknya, mengurangi risiko sanksi pajak, dan meningkatkan reputasinya di mata pihak berwenang pajak. Selain itu, dapat menyoroti pentingnya inovasi teknologi dalam administrasi perpajakan UMKM. Dengan memahami bagaimana inovasi teknologi dapat memfasilitasi pendaftaran dan pelaporan pajak, UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya administrasi perpajakan.

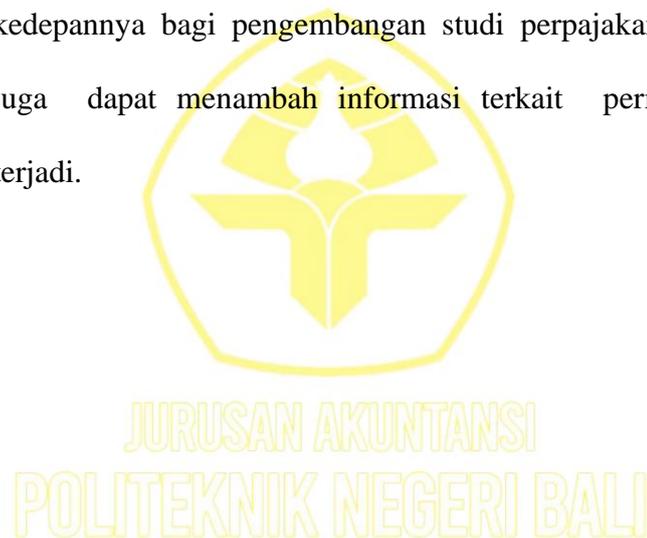
2) Bagi Otoritas Pajak

Dengan memahami beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, administrasi perpajakan dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mereka dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memaksimalkan potensi pajak UMKM. Penelitian ini dapat

memberikan wawasan bagaimana *tax morale*, digitalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh otoritas pajak untuk merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan efisien bagi sektor UMKM.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menjadi referensi khususnya dalam bidang ilmu perpajakan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi kedepannya bagi pengembangan studi perpajakan. Penelitian ini juga dapat menambah informasi terkait permasalahan yang terjadi.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan terkait pengaruh *tax morale*, digitalisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Badung, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut;

1. *Tax morale* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Badung. Jika wajib pajak mempunyai *tax morale* yang tinggi, maka mereka dapat mengembangkan sikap positif terhadap kejujuran pajak. Ketika wajib pajak UMKM percaya bahwa membayar pajak adalah hal yang benar dan penting untuk kesejahteraan sosial, mereka akan cenderung memiliki sikap yang positif terhadap kepatuhan pajak.
2. Digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Badung. Meskipun digitalisasi perpajakan dapat mempengaruhi dan berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak. Namun, ada beberapa faktor yang dapat menghambat dampak positif digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM seperti kurangnya literasi digital, persepsi tentang keadilan sistem pajak, kendala teknis, ketidakpercayaan terhadap teknologi serta norma sosial.
3. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Badung. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kontrol perilaku yang dirasakan oleh wajib pajak UMKM.

Jika sistem dan prosedur pajak mudah diakses dan dipahami, fiskus juga dapat memberikan bantuan yang diperlukan, wajib pajak akan merasa mampu untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

4. *Tax Morale*, Digitalisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Wajib pajak yang memiliki *tax morale* yang tinggi dan didukung oleh sistem perpajakan digital yang efisien, mereka lebih cenderung untuk patuh karena mereka merasa bahwa prosesnya adil dan transparan serta mudah diakses. Pelayanan fiskus yang baik dapat memperkuat *tax morale* dengan membangun kepercayaan dan memberikan edukasi yang memadai. Wajib pajak yang puas dengan pelayanan fiskus cenderung memiliki *tax morale* yang lebih tinggi. Pelayanan fiskus yang baik mendukung adopsi teknologi perpajakan dengan memberikan bantuan dan dukungan teknis. Sistem digital yang efektif dan mudah digunakan, didukung oleh pelayanan fiskus yang responsif, dapat meningkatkan kepatuhan.

B. Implikasi

1. Implikasi Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan wajib pajak UMKM yang ada di Kabupaten Badung mampu menanamkan moral pajak dalam diri wajib pajak, mampu mengoptimalkan penggunaan digitalisasi perpajakan dan memanfaatkan kualitas dari pelayanan fiskus sebagai faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sumbangan pemikiran serta bahan evaluasi dalam pengambilan

keputusan dan kebijakan pajak oleh otoritas pajak atas dasar faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Implikasi Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menjadi pedoman dan sumbangan pemikiran atas (*Theory Planned oh Behavior*) yang menyatakan bahwa individu mempertimbangkan konsekuensi positif atau negatif dari perilaku mereka. Wajib pajak yang mempunyai etika perpajakan dan kantor pajak yang memberikan pelayanan baik akan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi.

C. Saran

Tanpa adanya kerjasama antara otoritas pajak dengan wajib pajak sendiri, kepatuhan pajak tidak dapat tercapai. Karena kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh hal-hal yang berasal dari dalam diri, namun ada pihak eksternal yaitu otoritas pajak yang dianggap mampu memberikan dorongan. Sehingga hubungan di antara keduanya sangat penting untuk memastikan kepatuhan pajak yang optimal. Saran dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak UMKM

Peningkatan moral pajak wajib pajak adalah salah satu upaya yang mampu menjadikan wajib pajak untuk berperilaku etis sehingga sadar bahwa menghitung, melaporkan, dan menyetor pajak adalah sebuah kewajiban yang harus terealisasi. UMKM yang belum melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sistem digitalisasi perpajakan diharapkan

untuk mempertimbangkan untuk memanfaatkan layanan perpajakan digital karena sangat praktis dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Otoritas Pajak

Merujuk pada manfaat digitalisasi perpajakan, otoritas pajak diharapkan dapat membujuk wajib pajak yang tidak memanfaatkan layanan perpajakan digital dan wajib pajak yang masih memiliki kendala pemahaman dengan melangsungkan sosialisasi maupun pelatihan. Di samping itu, otoritas pajak juga harus berusaha untuk meningkatkan dan memberikan layanan yang baik kepada wajib pajak. Hal ini dapat menumbuhkan rasa empati, sehingga wajib pajak akan merasa bahwa mereka diberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan kondisi wajib pajak dan selalu mengedepankan kepentingan wajib pajak agar kepatuhan wajib pajak meningkat..

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena masih terdapat keterbatasan dalam proses penelitiannya. Sehingga diperlukan pengembangan pada penelitian-penelitian berikutnya. Peneliti masa depan diharapkan mampu mengembangkan penelitian tentang kepatuhan UMKM. Peneliti berikutnya dapat mengkaji kembali terkait determinan kepatuhan UMKM dengan mengembangkan variabel-variabel penelitian, menambah jumlah sampel, hingga memperluas tempat dilakukannya penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M. (2021). *Belajar Memulai Bisnis Umkm. Entrepreneurial Mindsets & Skill*.
- Afritenti, H., & Fitriyani, D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib. *Jambi Accounting Review*, 1(4), 63–79.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus Of Control, And The Theory Of Planned Behavior. *Journal Of Applied Social Psychology*, 32, 665–683.
- Alasfour, F., Samy, M., & Bampton, R. (2016). *The Determinants Of Tax Morale And Tax Compliance: Evidence From Jordan. In Advances In Taxation*. 23.
- Alshira'h, A., Alsqour, M., Lutfi, A., Alsyouf, A., & Alshirah, M. (2020). A Socio-Economic Model Of Sales Tax Compliance. *Economies*, 8(4).
- Asih, K., & Adi, I. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Budaya Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Badung Utara. *Journal Research Accounting (Jarac)*, 1(2), 181–189.
- Budiman, N., Nurkamid, M., Sriyana, J., & Akhsyim. (2022). Msme Tax Compliance During The Covid-19 Pandemic In 4th International Conference On Education And Social Science Research (Icesre). *Kne Social Sciences*, 297–312.
- Cahyono, D., Probowulan, D., & Wulandari, D. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Sistem E-Filling, Pemahaman Internet Dan Kesadaran Wajib Pajak. *Akrab Juara*, 5(1), 43–54.
- Chyung, S. Y. (Yonnie), Roberts, K., Swanson, I., & Hankinson, A. (2017). Evidence-Based Survey Design: The Use Of A Midpoint On The Likert Scale. *Performance Improvement*, 56(9), 15–23. <https://doi.org/10.1002/Pfi.21727>
- Darmawati, D., & Zelmiyanti, R. (2021). Kepercayaan Publik Dan Nilai Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 5(1), 114–123.
- Darmayasa, I., Sudarma, I., Achsin, M., & Mulawarman, A. (2017). Deconstruction Of Tax Amnesty In Based On Pancasila Values: The Case Of Indonesia. *Accounting And Business Society*, 25(1), 61–70.
- Darmayasa, I., Sudarma, I., Achsin, M., & Mulawarman, A. (2018). Constructed Interpretation Of Tax Compliance Through The Historicity, Rationality,

- And Actuality Of Pancasila (Cases In Indonesia). *International Journal Of Trade And Global Markets*, 11(1/2), 67–76.
- Dwi Ariyanto. (2020). Pengaruh Persepsi Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akunesa : Jurnal Akuntansi Unesa*, 8(3), 1–9.
- Dwi, R., & Dyarini. (2022). Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak Dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan(Jak)*, 10(2), 25–38.
- Fadhilah. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*, 1–124.
- Fitria, R., & Muiz, E. (2021). Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 107–115.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 2(2), 452–470.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. Yogyakarta. *Universitas Diponegoro Yogyakarta. Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gunarso, P., & Tanilasari, Y. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9.
- Handayani, F., Bachtiar, B., & Khomariah, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kecamatan Balikpapan Kota. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 53–60.
- Hantono. (2021). The Impact Tax Knowledge, Tax Awareness, Tax Morale Toward Tax Compliance Boarding House Tax. *International Journal Of Research - Granthaalayah*, 9(1), 49–65.
- Isyryn. (2019). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak, Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Penanganan Dampak Covid-19. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Bangka Belitung*.

- Khaerunnisa, I., & Wiratno, A. (2014). Pengaruh Moralitas Pajak, Budaya Pajak, Dan Good Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 1(02), 211–224.
- Kusumadewi, D., & Dyarini. (2022). Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak Dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan (Jak)*, 10(2).
- Lailiyah, D., & Andriani. S. (2023). Pengaruh Tax Morale, Tax Knowledge Dan E-Tax System Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderating Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(2).
- Larios-Francia, R. P., & Ferasso, M. (2023). The Relationship Between Innovation And Performance In Msmes: The Case Of The Wearing Apparel Sector In Emerging Countries. *Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity*, 9(1).
<https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100018>
- Luttmer, E., & Singhal, M. (2014). Tax Morale. *Journal Of Economic Perspectives*, 28(4), 149–168.
- Maili, N. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang*, 6(3), 13553–13562.
- Maula, C., Mawardi, M., & Hariri. (2020a). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Mojokerto. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 9(3).
- Maula, C., Mawardi, M., & Hariri. (2020b). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Mojokerto. *E-Jra*, 9(3), 1–13.
- Mursalin, M. (2020). Pengaruh Moral Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 360.
- Muvidah, A., & Andriani, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Digitalisasi Perpajakan Terhadap Voluntary Tax Compliance Di Mediasi Kepercayaan Pada Industri Kecil Menengah Jawa Timur. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5084–5093.

- Nabila, Z., & Isroah, I. (2019). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. *Nominal. Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(1), 63–74.
- Nanda, R., & Saleh, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012- 2015). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (Jimeka)* , 3(3), 416–430.
- Nisa, A., & Subagio, I. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi Kasus Pada Pelaku Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Barat). *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(3), 2987–1352.
- Noreen, C., & Kristanto, A. (2021). Kepatuhan Di Tengah Kompleksitas Pajak: Apakah Literasi Memiliki Peran? *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 8(2), 35–46.
- Oktavia, H., & Chandra, Y. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pemanfaatan Teknologi, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Tangerang Barat. *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 2(2).
- Pertiwi, I. (2016). Moral Pajak Sebuah Opsi Peningkatan Kepatuhan Pajak Masyarakat Muslim. *Iain Surakarta*, 152(3), 28.
- Pihany, A. W., & Andriani, S. (2022). *Tax Morale , Religiusitas , Dan Sanksi Pajak Terhadap Tax Compliance Pada Wpop Di Organisasi Nahdlatul Wathan*. 3(4), 702–710.
- Pratiwi, L., & Somantri, Y. (2021). Modernization Of Tax Administration , Human Integrity And Taxpayer Compliance In East Preanger. *Journal Of International Conference Proceedings (Jicp)*, 4(1), 243–253.
- Pratiwi, R., & Sofya, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kota Solok. *Jurnal Salingka Nagari*, 2(1), 146–154.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20*.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 2, 71–78.
- Puspitasar, L. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan*

- Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha Umkm Di Kpp Pratama Senapelan)*. 2(2), 1–15.
- Putra, A. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Modernisasi Sistem. *Jrap (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, 7(1).
- Putra, R. J., & Deri. (2022). The Effect Of Moral Liability , The Effectiveness Of Tax Socialization , Aspects Of Tax Law Enforcement And The Digitalization Of Tax Services On Taxpayer Compliance With Nationalism As A Moderation Variable. *Budapest International Research And Critics Institute- Journal (Birci-Journal)*, 5(3), 19237–19248.
- Rabsanjani, F. (2018). *Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel (Wajib Pajak Hotel Yang Berada Di Kabupaten Sleman, Yogyakarta)*.
- Rahayu, S. (2017). *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*. *Rekayasa Sains*.
- Rahayu, S. (2020). *Penegakan Hukum Perpajakan Yang Efektif Dalam Mendorong Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak Melalui Kepatuhan Perpajakan*.
- Ramadhan, L. (2017). Pengaruh Kesadaran, Moralitas Dan Budaya Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Ukm Siola Kota Surabaya). *Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*, 16–33.
- Rika, D. (2020). Perbandingan Kekuatan Uji Metode Kolmogorov-Swirnov, Anderson-Darling, Dan Shapiro Wilk Untuk Menguji Normalitas Data. *Universitas Sanata Dharma*.
- Rioni, Y., Fachruddin, W., Damanik, D., & Aulia, Y. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Desa Lau Gumba Kabupaten Karo. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(7), 3648–3654.
- Rumaiza, R. (2018). Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak Dan Moralitas Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2).
- Rusyidi, M. & N. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Budaya Bugis Makassar Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan* , 1, 78–93.
- Sani, A., & Habibie, A. (2018). Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman*, 80–96.

- Sari, N., & Jati, I. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wpop. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(1), 310–339.
- Sari, P., Putra, B., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Putri, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Setiarini, S., Budiman, N., & Wijayani, D. (2022). The Effect Of Modern Tax Administration System, Taxpayer Satisfaction, Enforcement Of Tax Sanctions And Distributive Justice On Taxpayer Compliance (Study On Taxpayers Of Personal Persons Registered At The Holy Tax Service Office). *Economic: Journal Economic And Business*, 1(1), 27–33.
- Siti, K. (2017). *Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal*.
- Sofiyana, R., Hamid, D., & Riza, M. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2020). *Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta)*. www.pajak.co.id
- Suminah, S., Suwanto, S., Sugihardjo, S., Anantanyu, S., & Padmaningrum, D. (2022). Determinants Of Micro, Small, And Medium-Scale Enterprise Performers' Income During The Covid-19 Pandemic Era. *Heliyon*, 8(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.E09875>
- Tambun & Atmojo. (2020). *Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax Avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal Di Masa Pandemi Covid 19* (Vol. 4, Nomor 2). <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/map>
- Tene, J. H., Sondakh, J., & Warongan, J. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Manado). *Jurnal Emba*, 5(2), 443–453.

- Torgler, B., & Schneider, F. (2009). The Impact Of Tax Morale And Institutional Quality On The Shadow Economy. *Journal Of Economic Psychology*, 30(2), 228–245.
- Wahyuni, W. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern, Dan Sanski Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Bongaya Journal For Research In Accounting (Bjra)*, 1(2), 1–7.
- Wanarta, F. E. , & M. Y. (2014). *Pengaruh Sikap Ketidakpatuhan Pajak, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Melakukan Penggelapan Pajak. In Tax & Accounting Review . 4(1).*
- Wardani, D., & Anugrah, W. (2023). Pengaruh Tax Morale Dan Pemahaman Tri Nga Terhadap Peningkatan Kepatuhan Calon Wajib Pajak. *Jseh (Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora)* , 9(2), 221–226.

