

**SKRIPSI**

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN,  
PEMAHAMAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI UMKM PADA KPP  
PRATAMA DENPASAR TIMUR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : I PUTU RYAN PRAMANA PUTRA  
NIM : 1915644159**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN,  
PEMAHAMAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI UMKM PADA KPP  
PRATAMA DENPASAR TIMUR**

**I Putu Ryan Pramana Putra  
1915644159**

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman wajib pajak, serta kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Penelitian ini didasari oleh fenomena lapangan, yaitu potensi penerimaan negara yang berasal dari pajak tidak dibarengi dengan kepatuhan wajib pajak UMKM, padahal UMKM merupakan sektor yang berperan penting dalam peningkatan perekonomian di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi kausal. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert dan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi UMKM pada KPP Pratama Denpasar Timur yang dihitung menggunakan rumus Slovin, dan ditentukan menggunakan teknik *convenience sampling*. Data dianalisis dengan teknik *Partial Least Square* menggunakan *software* SmartPLS 4.0. pada taraf signifikansi 5% dengan pengujian *one-tailed*. Temuan penelitian ini adalah (1) digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci: digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak**

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN,  
PEMAHAMAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI UMKM PADA KPP  
PRATAMA DENPASAR TIMUR**

**I Putu Ryan Pramana Putra**

**1915644159**

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

***ABSTRACT***

This study aims to analyze the effect of the digitalization of the taxation system, taxpayers' understanding, and taxpayers' awareness on MSME taxpayer compliance. This research is based on a phenomenon, namely the potential for state revenue generated from taxes is not accompanied by MSME taxpayer compliance, even though MSMEs play an important role in improving the economy in Indonesia. The research employs a quantitative research approach with a causal study design. The research instrument used was a likert scaled-questionnaire, and a total sample of 100 individual taxpayers from MSMEs at KPP Pratama Denpasar Tidur which was calculated using Slovin formulation, and was selected using a *convenience sampling* technique. The data were analyzed using the Partial Least Square technique with SmartPLS 4.0 software on 5% significance level and one-tailed test. The findings of this study are as follows: (1) the digitization of the taxation system has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (2) taxpayers' understanding has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (3) taxpayers' awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, and (4) the digitization of the tax system, taxpayers' understanding, and taxpayers' awareness collectively have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

**Keywords: digitalization of the taxation system, taxpayers' understanding, taxpayers' awareness, taxpayer compliance**

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN,  
PEMAHAMAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI UMKM PADA KPP  
PRATAMA DENPASAR TIMUR**

**SKRIPSI**



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

**NAMA : I PUTU RYAN PRAMANA PUTRA  
NIM : 1915644159**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : I Putu Ryan Pramana Putra

NIM : 1915644159

Program Studi : Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM pada KPP Pratama Denpasar Timur

Pembimbing : Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM.

Anak Agung Gde Mantra Suarjana, S.E., M.M.

Tanggal Uji : 21 Agustus 2023

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 21 Agustus 2023



I Putu Ryan Pramana Putra

## SKRIPSI

# PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN, PEMAHAMAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM PADA KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : I PUTU RYAN PRAMANA PUTRA  
NIM : 195020201111057

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM  
NIP. 196410161989101001



Anak Agung Gde Mantra Suarjana, S.E., M.M.  
NIP. 196107031990031001





**SKRIPSI**

**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN,  
PEMAHAMAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI UMKM PADA KPP  
PRATAMA DENPASAR TIMUR**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Tanggal 21 Bulan Agustus Tahun 2023**

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA:**



**Dr. Nyoman Sentosa Hardika, SE., Ak., MM  
NIP. 196410161989101001**

**ANGGOTA:**



**Ni Ketut Sukasih, SE., MM  
NIP. 196602261993032001**



**I Ketut Suwintana, S.Kom., M.T.  
NIP. 19780119200212100**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali;
2. I Made Sudana, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali;
3. Cening Ardina, S.E., M.Agb., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali;
4. Dr. Nyoman Sentosa Hardika, S.E.,Ak., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini;



5. Anak Agung Gde Mantra Suarjana, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini;
6. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang telah menyediakan kerangka sampel orang pribadi UMKM;
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 31 Juli 2023

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Halaman Sampul Depan.....                                | i         |
| Abstrak.....   | ii        |
| <i>Abstract</i> .....                                    | iii       |
| Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....             | iv        |
| Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah ..... | v         |
| Halaman Persetujuan .....                                | vi        |
| Halaman Penetapan Kelulusan.....                         | vii       |
| Kata Pengantar .....                                     | viii      |
| Daftar Isi .....   | x         |
| Daftar Tabel.....  | xii       |
| Daftar Gambar .....                                      | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah.....                           | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                 | 9         |
| C. Batasan Masalah.....                                  | 9         |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                   | 10        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                       | <b>13</b> |
| A. Kajian Teori .....                                    | 13        |
| B. Kajian Penelitian yang Relevan .....                  | 23        |
| C. Kerangka Pikir dan Konseptual .....                   | 28        |
| D. Hipotesis Penelitian.....                             | 31        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>35</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                                 | 35        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                     | 35        |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....                  | 36        |
| D. Variabel Penelitian dan Definisi .....                | 37        |
| E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....            | 40        |
| F. Validitas dan Reliabilitas Data.....                  | 42        |
| G. Teknik Analisis Data.....                             | 44        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>50</b> |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian .....                      | 50        |
| B. Pengujian Hipotesis.....                              | 66        |
| C. Pembahasan.....                                       | 68        |
| D. Keterbatasan Penelitian .....                         | 79        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                    | <b>81</b> |
| A. Kesimpulan .....                                      | 81        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| B. Implikasi.....           | 82        |
| C. Saran.....               | 83        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>85</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>88</b> |



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Provinsi Bali .....  | 3  |
| Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dalam<br>Pelaporan SPT di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2022 ..... | 4  |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 50 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....   | 50 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....   | 51 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....   | 52 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....  | 52 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengisian SPT.....  | 53 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi Sistem Perpajakan .....   | 53 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak .....   | 55 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....  | 56 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....  | 58 |
| Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i> .....   | 61 |
| Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....  | 62 |
| Tabel 4.13 <i>Cross Loading</i> .....   | 63 |
| Tabel 4.14 <i>Composite Reliability &amp; Cronbach Alpha</i> .....  | 64 |
| Tabel 4.15 <i>R Square</i> .....  | 65 |
| Tabel 4.16 Hasil Pengujian Pengaruh Parsial .....   | 66 |
| Tabel 4.17 Hasil Pengujian Pengaruh Simultan.....   | 68 |

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....                                      | 29 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....                                | 30 |
| Gambar 4.1 Nilai <i>Outer Loading</i> Seluruh Item Pengukuran ..... | 60 |



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat permohonan data dan informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- Lampiran 2 : Surat izin penyebaran kuesioner pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- Lampiran 3 : Surat pernyataan Direktorat Jenderal Pajak
- Lampiran 4 : Surat persetujuan izin riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
- Lampiran 5 : Kuesioner penelitian
- Lampiran 6 : Kuesioner *offline*
- Lampiran 7 : Data tabulasi hasil kuesioner
- Lampiran 8 : Model *Partial Least Square*
- Lampiran 9 : *Outer loadings*
- Lampiran 10 : *Composite reliability, cronbach alpha, & AVE*
- Lampiran 11 : *Cross loadings*
- Lampiran 12 : Uji koefisien determinasi
- Lampiran 13 : Uji hipotesis parsial
- Lampiran 14 : Uji hipotesis simultan
- Lampiran 15 : Data Karakteristik Responden
- Lampiran 16 : Data Penilaian Responden
- Lampiran 17 : Data Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Denpasar Timur
- Lampiran 18 : Data Kepatuhan Wajib Pajak Provinsi Bali



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara kepada warga negaranya, yang memiliki sifat memaksa, dan didasarkan pada undang-undang yang berlaku dan pungutan tersebut tidak memberikan imbalan secara langsung, melainkan digunakan untuk pengeluaran umum negara yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pembangunan nasional demi tercapainya tujuan negara (Yulianti, 2022). Pajak memiliki fungsi yang sangat penting sebagai sumber penerimaan dana APBN terbesar di Indonesia, tetapi pukulan keras yang diterima masyarakat Indonesia saat pandemi covid-19 pada tahun 2020 membuat penerimaan negara turun drastis. Di tengah kondisi tersebut, salah satu sektor yang mampu menyokong perekonomian negara adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Maghriby dan Ramdani, 2020).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008) tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), usaha kecil didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi produktif yang berdiri sendiri. Kegiatan usaha mikro, kecil, dan menengah ini didirikan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan bagian dari anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan, yang dimiliki atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar, serta memenuhi kriteria lain.

Menurut Aini et al. (2022), kehadiran UMKM ini sangat berpengaruh bagi negara khususnya di bidang ekonomi. Hal ini dapat dilihat dari kontribusi UMKM terhadap perekonomian yaitu sebagai sarana pemerataan tingkat perekonomian rakyat kecil, sarana mengentaskan kemiskinan, dan sarana pemasukan devisa bagi negara.

Menurut Madjodjo dan Baharuddin (2022), sistem pajak yang ideal bagi suatu negara harus memiliki prinsip manfaat (*benefit principle*) dan prinsip keadilan (*equity principle*). Kemauan menjalankan kewajiban perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut. Kepatuhan wajib pajak adalah sikap tunduk dan patuh terhadap aturan perpajakan, sehingga dapat melaksanakan semua kewajiban dan menikmati hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut keputusan Menteri Keuangan No. 544/PMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Dengan demikian, mengingat fungsi pajak yang begitu krusial untuk pemasukan negara, maka tingkat kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk diperhatikan.

Selain itu, peneliti menemukan permasalahan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Provinsi Bali sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Provinsi Bali**

| Uraian                                    | Tahun  |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
|   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
| Jumlah Wajib Pajak UMKM Efektif Terdaftar | 50.691 | 65.828 | 71.326 | 72.886 | 73.014 |
| Jumlah Wajib Pajak UMKM Laport SPT        | 44.102 | 54.741 | 50.220 | 54.819 | 62.037 |
| Tingkat Kepatuhan                         | 87%    | 83%    | 70%    | 75%    | 85%    |

Sumber: Kanwil DJP Bali, tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Provinsi Bali mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Pada tahun 2018 tingkat kepatuhan yang tercatat sebesar 87%, tetapi angka ini mengalami penurunan menjadi 83% pada tahun 2019. Selama pandemi covid-19, tingkat kepatuhan ini terus mengalami penurunan menjadi 70% pada tahun 2020 dan menjadi 75% pada tahun 2021. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Provinsi Bali meningkat secara drastis pasca covid-19 menjadi 85% pada tahun 2022. Peningkatan pendapatan dari sektor pajak setelah terpukul pandemi covid-19 ini dirasakan pada sembilan kabupaten/kota di Provinsi Bali secara keseluruhan, tetapi kenaikan tersebut tidak signifikan di Kecamatan Denpasar Timur, mengingat realisasi SPT yang diterima oleh KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2022 masih kurang dari target penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (WP OP UMKM).

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dalam**  
**Pelaporan SPT di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2022**

| Uraian                             | Tahun  |        |        |        |        |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                    | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
| WP UMKM Efektif<br>(Orang Pribadi) | 4.628  | 5.268  | 4.239  | 3.100  | 3.010  |
| SPT yang Diterima<br>(Lembar)      | 3.456  | 3.358  | 3.061  | 2.620  | 2.151  |
| Kepatuhan (%)                      | 74,68% | 63,74% | 72,21% | 84,52% | 71,46% |

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2, selama lima tahun terakhir terjadi fluktuasi persentase kepatuhan WP OP UMKM efektif di KPP Pratama Denpasar Timur. Tingkat kepatuhan WP OP masih kurang dari target penerimaan pada tahun 2018 sampai 2022. Tingkat kepatuhan WP OP UMKM dalam pelaporan SPT mengalami penurunan dari 74,68% pada tahun 2018 menjadi 63,74% pada tahun 2019. Selanjutnya, pada tahun 2019 sampai 2021, tingkat kepatuhan WP OP UMKM terus meningkat, namun jumlah WP OP UMKM juga mengalami penurunan dari 5.268 pada tahun 2019 menjadi 3.010 pada tahun 2022. Pada tahun 2022 kepatuhan WP OP UMKM menurun menjadi 71,46% dari 84,52% di tahun sebelumnya. Dengan demikian, ketidakseimbangan kontribusi WP OP UMKM terhadap pelaporan SPT Tahunan maupun penerimaan pajak ini merupakan suatu indikasi bahwa tingkat ketaatan WP OP UMKM masih sangat rendah.

Sejatinya ada begitu banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang akan dieksplorasi dalam penelitian ini adalah digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak. Digitalisasi pajak merupakan program pelaksanaan reformasi perpajakan yang merupakan perbaikan atau penyempurnaan kinerja dan kelembagaan agar lebih efisien dan ekonomis. Peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi telah menjadi inovasi utama yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menerapkan sistem elektronik dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah dan efisien serta meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu pelayanan terkait dengan pajak dengan adanya portal DJP *online* merupakan sebuah layanan perpajakan digitalisasi yang dapat diakses melalui internet secara *real time*. Layanan perpajakan dalam DJP *online* tersebut semakin meningkatkan daya tarik pengguna wajib pajak orang pribadi maupun badan untuk melakukan proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Manfaat diperbaruinya sistem pajak dengan adanya *e-system* (*e-billing*, *e-SPT* dan *e-filling*) adalah dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi (Yudha et al., 2022). Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aini et al. (2022) yang menemukan bahwa digitalisasi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, tetapi berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Mimi dan Mulyani (2022) yang menjelaskan bahwa

digitalisasi sistem perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan Kumala dan Junaidi (2020), faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak akan cenderung tidak patuh karena tidak memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Pemahaman perpajakan meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan baik dan benar, dalam hal ini harus ada pemahaman terkait pengisian SPT, besarnya jumlah pajak yang terutang mampu dihitung sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, pembayaran, atau penyetoran tepat waktu serta melaporkan besarnya pajak terutang di tempat wajib pajak terdaftar. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Wajib pajak yang benar-benar paham akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Pemahaman perpajakan diperlukan untuk memudahkan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Semua itu dapat dilakukan oleh wajib pajak secara mudah jika wajib pajak memiliki pemahaman tentang perpajakan yang berlaku. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan prediktor internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang



berbeda-beda akan memengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak yang tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Palalangan et al., 2019). Meidiyustiani et al. (2022) mengatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Handayani et al. (2020) mengungkapkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Menurut Kumala dan Junaidi (2020) selain pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan merupakan kerelaan wajib pajak UMKM itu sendiri untuk memberikan kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara. Kesadaran tinggi dari wajib pajak dengan menganggap bahwa membayar pajak bukan suatu beban, tetapi suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara sehingga mereka dapat membayar pajaknya terutangnya dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. Jika wajib pajak telah mempunyai kesadaran untuk membayar, maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi dan penerimaan pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran, disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang

diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Tambun dan Ananda, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2022), kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yunia et al. (2021) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kepatuhan wajib pajak masih tetap diperlukan untuk mendukung pendapatan sebuah negara demi menggapai cita-cita bersama untuk membangun sebuah negara yang maju sehingga dapat mendorong perekonomian negara, maka dari itu perlu mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, karena UMKM merupakan salah satu sektor yang dapat membantu negara dalam memulihkan kondisi keuangan negara. Adapun faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak dalam penelitian ini, yaitu digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak perlu dicermati kembali, mengingat banyaknya penelitian yang mendapatkan hasil berbeda dalam setiap variabelnya membuat peneliti tertarik untuk menguji kembali bagaimana pengaruh dari variabel independen yaitu digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak tersebut terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang “Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang telah terdaftar pada KPP Pratama Denpasar Timur.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?
4. Apakah digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur?

## C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dilihat dari berbagai faktor baik faktor internal maupun eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, dari sekian banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka fokus dari penelitian ini adalah menggunakan variabel bebas yaitu digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan WP OP UMKM di KPP Pratama

Denpasar Timur. Digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak digunakan untuk melihat seberapa besar ketiga variabel tersebut dapat memengaruhi kepatuhan WP OP UMKM di KPP Pratama Denpasar Timur. Batasan lain pada penelitian ini yaitu waktu penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 dan dilakukan pada KPP Pratama Denpasar Timur.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### 1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan diadakan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
- d. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.

##### 2. Manfaat penelitian

- a. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpajakan terkait dengan

pengaruh digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP UMKM.

b. Manfaat praktis

1) Bagi mahasiswa

Penelitian ini menawarkan pengetahuan dan wawasan mengenai digitalisasi sistem perpajakan, kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM serta bentuk mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh dalam perkuliahan.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan menambah literatur/bahan bacaan yang ada di perpustakaan sekaligus menjadi bahan acuan bagi mahasiswa untuk

melakukan penelitian di masa yang akan datang.

3) Bagi wajib pajak orang pribadi UMKM

Penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi pelaku UMKM mengenai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.03/2020 agar mengimplementasikan kewajiban perpajakan dengan baik, sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM bisa semakin meningkat.

#### 4) Bagi Otoritas Perpajakan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak selaku pengelola perpajakan, terutama terkait digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem perpajakan memberikan kemudahan akses serta efisiensi waktu dan biaya sehingga berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak.
2. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak akan sanksi atas pelanggaran mendorong mereka untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan fungsi perpajakan untuk pembiayaan negara serta kesadaran mereka terhadap kewajiban membayar pajak sebagai warga negara cenderung akan menunjukkan kepatuhan terhadap pajak terutang.
4. Digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## B. Implikasi

Implikasi penelitian ini dapat ditinjau dari perspektif teoritis dan praktis. Implikasi teoritis merupakan sumbangsih penelitian ini untuk pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya berkaitan dengan digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, serta kepatuhan wajib pajak. Sedangkan implikasi praktis adalah akibat langsung atas temuan penelitian terhadap otoritas jasa pelayanan perpajakan.

### 1. Implikasi teoritis

Penelitian ini dapat menjadi referensi empiris untuk mendukung penelitian-penelitian terdahulu berkaitan dengan topik digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, serta kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan mayoritas penelitian terdahulu, penelitian ini juga membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan/parsial antara digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan/atau kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih dari itu, penelitian ini juga menjelaskan hubungan yang terjadi melalui perspektif *technology acceptance model theory (TAM)* dan *compliance theory*.

### 2. Implikasi praktis

Penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebagai implikasinya, untuk mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM maka KPP Pratama

Denpasar Timur dapat melakukan intervensi untuk meningkatkan digitalisasi sistem perpajakan, Pemahaman, dan kesadaran wajib pajak yang dapat dilakukan melalui program sosialisasi ataupun pelatihan.

### C. Saran

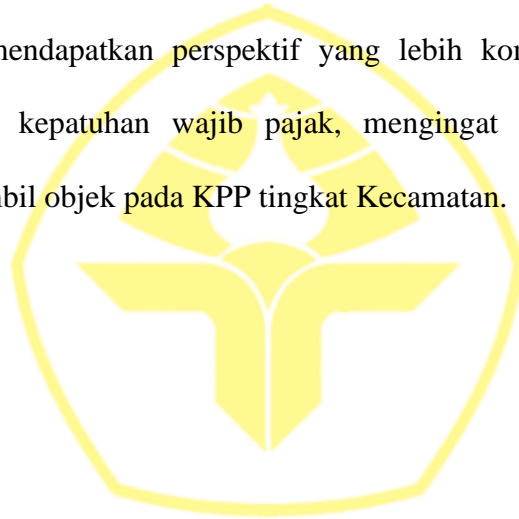
Berdasarkan temuan penelitian, adapun saran yang diberikan penulis adalah:

#### 1. Saran untuk otoritas dan kantor pelayanan perpajakan

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM, maka otoritas maupun kantor pelayanan perpajakan disarankan untuk fokus pada penerapan digitalisasi sistem perpajakan serta peningkatan pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Penerapan digitalisasi sistem perpajakan dapat ditingkatkan dengan melakukan optimalisasi kinerja *e-system*. Selain itu, otoritas kantor pelayanan perpajakan juga disarankan melakukan pelatihan ataupun memberikan panduan yang singkat, padat, jelas, dan mudah dipahami terkait pengoperasian sistem digital seperti *e-form*, *e-filling*, *e-billing*, *e-bupot* serta *e-faktur*. Pemahaman wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan sosialisasi mengenai ketentuan umum undang-undang perpajakan serta penekanan pada sanksi yang akan diberikan atas pelanggaran. Kesadaran wajib pajak dapat didorong dengan melaksanakan program edukasi mengenai fungsi penting pajak untuk pembiayaan dan pembangunan negara serta penekanan pada kewajiban membayar pajak sebagai warga negara.

## 2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian sejenis dengan menambahkan variabel-variabel lain dalam model yang berindikasi sebagai prediktor eksternal atas kepatuhan wajib pajak, seperti tarif pajak ataupun penegakan hukum pajak. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak tingkat Kabupaten/Kota maupun Provinsi untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai masalah kepatuhan wajib pajak, mengingat penelitian ini hanya mengambil objek pada KPP tingkat Kecamatan.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Wiley. <https://books.google.co.id/books?id=ikI6EAA AQBAJ>
- Eka, P.H. & Fadjar, D.K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Survey Pada Pedagang Batik Di Pasar Klewer Surakarta). *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*.14 (1), 1–27.
- Ermanis, Y., Putri, A., & Lawita, F. (2021). Pengaruh Insentif Pajak Pandemi Covid-19, Digitalisasi Administrasi Perpajakan dan Omnibus Law Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2020-2021). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5 (4), 444–453.
- Farah Alifa Riadita, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8 (1), 105–113.
- Kumala, R. & Junaidi, A. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 1 (46), 48–55.
- Yulianti, L. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19. *Manajemen*, 2 (1), 46–53.
- Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5 (1), 50.
- Maghriby, B., & Ramdani, D. (2020). Pengaruh Dari Kesadaran Diri Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakannya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Entitas Usaha Kecil (UMKM). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 14 (1), 220–240.
- Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Bina Akuntansi*, 9 (2), 184–197.
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study of Obedience. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(4), 371-378.
- Mimi, & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi

- Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9 (1), 37–54.
- Nainggolan, H., & Patimah, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Sanksi dan Kesadaran Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) terhadap Kepatuhan Membayar Pajak di Balikpapan. *KRISNA: Kumpulan Riset*, 10 (2), 188–195.
- Palalangan, C. A., Pakendek, R., & Tangdialla, L. P. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Makassar. *Paulus Journal of Accounting*, 1 (1). <https://doi.org/10.34207/pja.v1i1.27>
- Pratiwi, F. F., & Susanti, S. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Rungkut Surabaya. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 8 (1), 17–26. <https://doi.org/10.26740/jpak.v8n1.p17-26>
- Qurrota, A.N., Nurhayati, P., & Islam, U. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2 (1), 341–346. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1581>
- Ramadhani, M., & Wilestari, M. (2020). Pengaruh Pemahaman , Sanksi Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Dalam. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2 (1), 36–54.
- Republik Indonesia. (2022). *Buku II Nota Keuangan beserta Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2023*. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/fc5d556e-eee6-4e2e-9af1-8374f68fed21/Buku-II-Nota-Kuangan-Beserta-APBN-TA-2022.pdf?ext=.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6 (3), 3158–3168. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008*.
- Yudha, C. K., Istri, C., & Sari, R. (2022). Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Wilayah KPP Pratama Gianyar. 15 (2), 17–24.
- Yunia, N. N. S., Kusuma, I. N., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib



\Pajak dan Penurunana Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Kharisma*, 3 (1), 106–116.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI