



**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK,  
SOSIALISASI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
UMKM**

**(Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama  
Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat)**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**MUTIA RAHMAH**

**43222010079**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**



**PENGARUH DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK,  
SOSIALISASI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
UMKM**

**(Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama  
Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat)**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**MUTIA RAHMAH**

**43222010079**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2026**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mutia Rahmah

N I M : 43222010079

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juni 2026



Mutia Rahmah

43222010079

|                                                                                   |                                                      |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>BIRO PERPUSTAKAAN<br/>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                   |            |  |  |  |  |  |
|--------------|-------------------|------------|--|--|--|--|--|
| No.Dokumen   | 1-1-3.4.11.00     | Distribusi |  |  |  |  |  |
| Tgl. Efektif | 25 September 2024 |            |  |  |  |  |  |

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

**Nama** : MUTIA RAHMAH  
**NIM** : 43222010079  
**Fakultas / Program Studi** : FEB / Akuntansi  
**Jenis** : Skripsi  
**Judul Tugas Akhir** : PENGARUH DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM (Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat)  
**Hasil Pengecekan Turnitin** : 30%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **30%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 01 July 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.**

2026/Juli/01/0000001079/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Mutia Rahmah  
NIM : 43222010079  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM (Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 25 Mei 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Putri Renalita Sutra Tanjung, S.E., M.M., M.Akt  
NIDN/NUPTK: 0306019002

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA  
NIDN/NUPTK: 0307036901

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA  
NIDN/NUPTK: 0311066802

LPTA-06266385



Scan QR or [click here](#) to  
Verification

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur atas selesainya penelitian skripsi yang dilakukan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang berharga dari berbagai pihak. Pertama-tama, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang begitu besar kepada Putri Renalita Sutra Tanjung, S.E., M.M., M.Akt., selaku dosen pembimbing penulis yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan penelitian skripsi. Selain itu, peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si dan Ibu Fransisca Listyaningsih Utami, SE, M.Ak selaku Sekprodi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
6. Papa dan Mama tercinta, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan semangat, doa, dan materi kepada penulis.

7. Rekan dan sahabat penulis, yakni Valen, Indri, Hanny, Fariq, dan Wulandari yang selalu menemani dan mendukung penulis dari awal perkuliahan hingga selesai.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu namun sangat membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Besar harapan penulis penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya.



Jakarta, 20 Juni 2025

Mutia Rahmah

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutia Rahmah  
NIM : 43222010079  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm (Studi Empiris Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat)

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Juli 2026

Yang menyatakan,



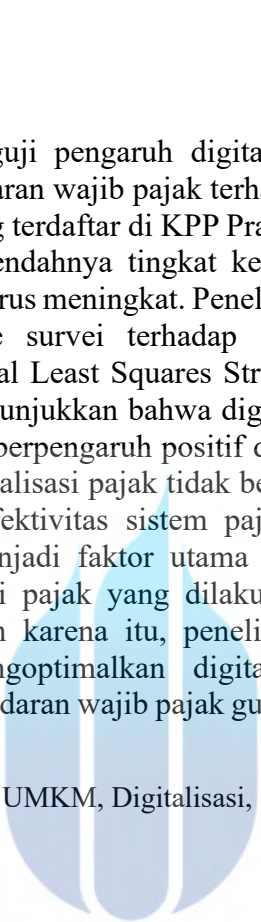
Mutia Rahmah



## ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh digitalisasi sistem administrasi pajak, sosialisasi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung, Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan meskipun jumlah UMKM terus meningkat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden, serta dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (*PLS-SEM*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas sistem pajak berbasis digital serta tingkat kesadaran wajib pajak menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan, sementara upaya sosialisasi pajak yang dilakukan saat ini belum memberikan dampak yang berarti. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar otoritas pajak terus mengoptimalkan digitalisasi sistem perpajakan serta meningkatkan program kesadaran wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: Kepatuhan pajak, UMKM, Digitalisasi, Sosialisasi, Kesadaran wajib pajak



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

*This study examines the effect of tax administration system digitalization, tax socialization, and taxpayer awareness on the compliance of individual MSME taxpayers registered at KPP Pratama Cibitung, Bekasi. The study is motivated by the low level of annual tax return (SPT) reporting compliance despite the increasing number of MSMEs. A quantitative approach was employed using a survey of 100 respondents, and the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that tax administration system digitalization and taxpayer awareness have a positive and significant effect on taxpayer compliance, while tax socialization does not have a significant effect. These findings suggest that the effectiveness of digital tax systems and the level of taxpayer awareness are key drivers of compliance, whereas current tax socialization efforts have not yet produced a meaningful impact. Therefore, this study recommends that tax authorities further optimize digital tax systems and strengthen taxpayer awareness programs to improve MSME taxpayer compliance.*

*Keywords: Tax compliance, MSMEs, Digitalization, Socialization, Taxpayer awareness*



## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL.....                                           | 0    |
| HALAMAN JUDUL .....                                           | i    |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....                           | ii   |
| SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN .....                     | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                       | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                           | v    |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....                 | vii  |
| ABSTRAK .....                                                 | viii |
| ABSTRACT.....                                                 | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                               | x    |
| DAFTAR TABEL .....                                            | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                            | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                         | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                        | 1    |
| 1.1    Latar Belakang Penulisan.....                          | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah Penelitian .....                       | 6    |
| 1.3    Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....                  | 7    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..... | 9    |
| 2.1    Kajian Pustaka.....                                    | 9    |
| 2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....           | 9    |
| 2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> .....                | 11   |
| 2.1.3    Kepatuhan Wajib Pajak .....                          | 12   |
| 2.1.4    Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak .....         | 15   |
| 2.1.5    Sosialisasi Pajak .....                              | 17   |
| 2.1.6    Kesadaran Wajib Pajak.....                           | 19   |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....                             | 21   |
| 2.3    Rerangka Pemikiran .....                               | 30   |
| 2.4    Hipotesis .....                                        | 32   |
| BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN .....                    | 33   |
| 3.1    Jenis Penelitian .....                                 | 33   |
| 3.2    Definisi Operasional Variabel.....                     | 33   |
| 3.2.1    Definisi Operasional Variabel .....                  | 33   |
| 3.2.2    Skala Pengukuran Variabel.....                       | 37   |

|                                         |                                                                                      |           |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.3</b>                              | <b>Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>                                          | <b>38</b> |
| 3.3.1                                   | Populasi Penelitian .....                                                            | 38        |
| 3.3.2                                   | Sampel Penelitian.....                                                               | 38        |
| <b>3.4</b>                              | <b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>                                                 | <b>39</b> |
| <b>3.5</b>                              | <b>Metode Analisis Data .....</b>                                                    | <b>40</b> |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                                      | <b>45</b> |
| <b>4.1</b>                              | <b>Deskripsi Objek Penelitian .....</b>                                              | <b>45</b> |
| 4.1.1                                   | Tingkat Pengembalian Kuesioner .....                                                 | 45        |
| 4.1.2                                   | Profil Responden.....                                                                | 46        |
| <b>4.2</b>                              | <b>Uji Kualitas Data .....</b>                                                       | <b>50</b> |
| 4.2.1                                   | Statistik Deskriptif .....                                                           | 50        |
| <b>4.3</b>                              | <b>Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....</b>                           | <b>56</b> |
| 4.3.1                                   | Convergent Validity.....                                                             | 56        |
| 4.3.2                                   | <i>Discriminant Validity</i> .....                                                   | 59        |
| 4.3.3                                   | Uji Reliabilitas.....                                                                | 60        |
| 4.3.4                                   | <i>Inner Collinearity</i> .....                                                      | 61        |
| <b>4.4</b>                              | <b>Analisis Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>).....</b>                           | <b>62</b> |
| 4.4.1                                   | Uji Simultan ( <i>Model Fit</i> ).....                                               | 62        |
| 4.4.2                                   | <i>R Square</i> .....                                                                | 62        |
| 4.4.3                                   | <i>F Square</i> .....                                                                | 63        |
| <b>4.5</b>                              | <b>Pengujian Hipotesis .....</b>                                                     | <b>64</b> |
| <b>4.6</b>                              | <b>Pembahasan .....</b>                                                              | <b>65</b> |
| 4.6.1                                   | Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 65        |
| 4.6.2                                   | Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....                      | 67        |
| 4.6.3                                   | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....                   | 68        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>   |                                                                                      | <b>69</b> |
| <b>5.1</b>                              | <b>Simpulan.....</b>                                                                 | <b>69</b> |
| <b>5.2</b>                              | <b>Saran .....</b>                                                                   | <b>69</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |                                                                                      | <b>71</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |                                                                                      | <b>76</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 1.1</b> Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara 2020-2024 .....                                    | 1  |
| <b>Tabel 1.2</b> Tingkat Kepatuhan WPOP UMKM yang Melapor SPT di KPP Pratama<br>Cibitung Tahun 2019-2023 .....   | 5  |
| <b>Tabel 2.1</b> Daftar Penelitian Sebelumnya .....                                                              | 25 |
| <b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel.....                                                                       | 35 |
| <b>Tabel 3.2</b> Skor Jawaban Kuesioner .....                                                                    | 38 |
| <b>Tabel 4.1</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kuesioner .....                                          | 45 |
| <b>Tabel 4.2</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP dan Terdaftar di KPP<br>Pratama Cibitung ..... | 46 |
| <b>Tabel 4.3</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....                                               | 47 |
| <b>Tabel 4.4</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....                                                       | 47 |
| <b>Tabel 4.5</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                             | 48 |
| <b>Tabel 4.6</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Durasi Lama Usaha .....                                         | 49 |
| <b>Tabel 4.7</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Omzet Pertahun .....                                            | 49 |
| <b>Tabel 4.8</b> Analisis Deskriptif.....                                                                        | 50 |
| <b>Tabel 4.9</b> Range Hasil Survei .....                                                                        | 51 |
| <b>Tabel 4.10</b> Pernyataan/Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....                                               | 52 |
| <b>Tabel 4.11</b> Pernyataan/Indikator Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak.....                               | 53 |
| <b>Tabel 4.12</b> Pernyataan/Indikator Sosialisasi Pajak.....                                                    | 54 |
| <b>Tabel 4.13</b> Pernyataan/Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....                                                | 55 |
| <b>Tabel 4.14</b> Outer Loading Uji Convergent Validity.....                                                     | 57 |
| <b>Tabel 4.15</b> Average Variance Extracted (AVE) .....                                                         | 59 |
| <b>Tabel 4.16</b> Fornell Larcker Criterion.....                                                                 | 59 |
| <b>Tabel 4.17</b> Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) .....                                                       | 60 |
| <b>Tabel 4.18</b> Uji Reliabilitas.....                                                                          | 61 |
| <b>Tabel 4.19</b> Inner Collinearity.....                                                                        | 61 |
| <b>Tabel 4.20</b> Model Fit / Uji Kelayakan .....                                                                | 62 |
| <b>Tabel 4.21</b> R Square .....                                                                                 | 63 |
| <b>Tabel 4.22</b> F Square.....                                                                                  | 63 |
| <b>Tabel 4.23</b> Hasil Pengujian Hipotesis.....                                                                 | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 2.1</b> <i>Theory of Planned Behavior</i> .....                           | 10 |
| <b>Gambar 2.2</b> Model Konseptual.....                                             | 32 |
| <b>Gambar 4.1</b> Model Pengukuran ( <i>Outer Model Convergent Validity</i> ) ..... | 58 |





## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1</b> Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas .....                                           | 72 |
| <b>Lampiran 2</b> Kuesioner Penelitian.....                                                                         | 77 |
| <b>Lampiran 3</b> Tabulasi Data Kuesioner .....                                                                     | 85 |
| <b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Convergent Validity & Model Output SmartPLS.....                                        | 90 |
| <b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) .....                                                  | 90 |
| <b>Lampiran 6</b> Hasil Uji Discriminant Validity .....                                                             | 91 |
| <b>Lampiran 7</b> Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                      | 91 |
| <b>Lampiran 8</b> Hasil Uji R-square, F-square dan VIF .....                                                        | 92 |
| <b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Hipotesis.....                                                                          | 92 |
| <b>Lampiran 10</b> Dokumentasi Pengisian Kuesioner dan Bukti Responden Terdaftar pada<br>KPP Pratama Cibitung. .... | 93 |
| <b>Lampiran 11</b> Formulir Kegiatan Bimbingan .....                                                                | 94 |
| <b>Lampiran 12</b> Daftar Riwayat Hidup.....                                                                        | 95 |

