



**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK PADA PEMERINTAH
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL**

MODERASI

(Studi Empiris pada Pelaku UMKM Kecamatan Tanah Abang)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

ANNISA DAVINA PUTRI

43222010022

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

2026



**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK PADA PEMERINTAH
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Studi Empiris pada Pelaku UMKM Kecamatan Tanah Abang)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

ANNISA DAVINA PUTRI

43222010022

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Davina Putri

NIM : 43222010022

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Pelaku UMKM Kecamatan Tanah Abang)”

Adalah karya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Maret 2026



Annisa Davina Putri

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

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

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : ANNISA DAVINA PUTRI
NIM : 43222010022
Fakultas / Program Studi : FEB / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK PADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris pada Pelaku UMKM Kecamatan Tanah Abang)
Hasil Pengecekan Turnitin : 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** 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, 07 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/07/0000001085/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

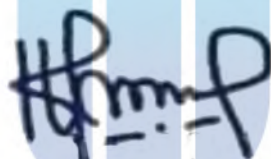
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Davina Putri
NIM : 43222010022
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Pelaku UMKM Kecamatan Tanah Abang)

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



Dra. Nurlis, Ak., M.Si., CA
NIDN/NUPTK: 0301026601

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-06266392



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah swt. atas Rahmat dan Karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi empiris pada pelaku UMKM di Kecamatan Tanah Abang)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dan kesalahan dalam menyelesaikan penelitian ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman diri penulis. Penyusunan proposal skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nurlis, Dra. Ak. M.Si. CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan wawasan, arahan, saran, bimbingan, semangat, waktu serta nasihat yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa serta dukungan, yaitu:

1. Prof. Dr. 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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu serta pengajaran terbaik untuk penulis.
5. Teristimewa, Papa dan Mama yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, motivasi, serta ketulusan yang selalu mengalir, sehingga penulis dapat melewati masa sulit dan dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Serta kakak dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa.

6. Amanda, Vivi, Natasya, Magfirah, dan Najwa selaku sahabat yang selalu menemani penulis serta memberikan dukungan yang besar kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Maka, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi diri penulis maupun para pembaca. Akhir kata, dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekhilafan dalam penulisan proposal skripsi ini.

Jakarta, 24 Februari 2026



Annisa Davina Putri

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

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

Nama : Annisa Davina Putri
NIM : 43222010022
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Pelaku UMKM di Kecamatan Tanah Abang)”

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, mengalih media/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, 27 Maret 2026

Yang menyatakan,



Annisa Davina Putri

**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN KEPERCAYAAN
WAJIB PAJAK PADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI (STUDI EMPIRIS PADA PELAKU UMKM
KECAMATAN TANAH ABANG)
ANNISA DAVINA PUTRI**

ABSTRAK

Data APBN dari tahun 2021-2025 menunjukkan bahwa penerimaan pajak selalu berkontribusi besar terhadap pendapatan negara. Berbagai langkah telah diambil, di antaranya adalah transisi ke digitalisasi layanan pajak seperti berubahnya sistem perpajakan menjadi *self-assessment*. Namun, penerapan *self-assessment* belum mencapai potensi penuhnya, yang dapat dilihat dari tingkat kepatuhan yang masih rendah, terutama di kalangan pelaku UMKM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan pajak dan kepercayaan wajib pajak pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi sosialisasi perpajakan. Populasi pada penelitian ini adalah para wajib pajak UMKM yang terdaftar di Kecamatan Tanah Abang. Sampel yang digunakan terdiri dari 100 wajib pajak UMKM yang terdaftar pada Kecamatan Tanah Abang. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan *accidental sampling*, di mana sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari data primer, yakni data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sosialisasi Perpajakan tidak mampu memperkuat pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, namun Sosialisasi Perpajakan mampu memperkuat pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak Pada Pemerintah, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM.

**THE EFFECT OF TAX SERVICE DIGITALIZATION AND TAXPAYER
TRUST IN THE GOVERNMENT ON MSME TAXPAYER COMPLIANCE
WITH TAX SOCIALIZATION AS A MODERATING VARIABLE
(EMPIRICAL STUDY ON MSME ACTORS IN TANAH ABANG DISTRICT)
ANNISA DAVINA PUTRI**

ABSTRACT

In the state budget data from 2021-2025 shows that tax revenue has always contributed significantly to state income. Various measures have been taken, including the transition to digitalization of tax services, such as changing the tax system to self-assessment. However, the implementation of self-assessment has not reached its full potential, as evidenced by the still low compliance rates, especially among MSME taxpayers. The aim of this research is to analyze the effect of digitalization of tax services and taxpayer trust in the government on taxpayer compliance, moderated by tax socialization. The population in this study is MSME taxpayers registered in Tanah Abang District. The sample used consists of 100 MSME taxpayers registered in Tanah Abang District. In the sampling process, the researcher employed accidental sampling, whereby participants were selected based on chance, meaning that individuals who happened to meet the researcher were included as research sample. The data used is sourced from primary data, which is data collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). The results of this study indicate that the Digitization of Tax Services affects MSME Taxpayer Compliance, while Taxpayers' Trust in the Government does not directly affect MSME Taxpayer Compliance. Tax Socialization is not able to strengthen the effect of the Digitization of Tax Services on MSME Taxpayer Compliance, but it is able to strengthen the effect of Taxpayers' Trust in the Government on MSME Taxpayer Compliance.

Keywords: Digitalization of Tax Services, Taxpayer Trust in the Government, Tax Socialization, Taxpayer Compliance, MSMEs.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	8
2.1.2. <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Terencana)	8
2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak	9
2.1.4. Digitalisasi Layanan Pajak	10
2.1.5. Kepercayaan Wajib Pajak Pada Pemerintah.....	11
2.1.6. Sosialisasi Perpajakan	12
2.1.7. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Pemikiran	21
2.3 Hipotesis.....	24
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25

3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil.....	37
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.1.3 Uji Kualitas Data / <i>Outer Model</i>	44
4.1.4 Pengujian Hipotesis / <i>Inner Model</i>	47
4.2 Pembahasan	51
4.2.1 Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	51
4.2.2 Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
yang dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan	52
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap	
Kepatuhan Wajib Pajak	53
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah terhadap	
Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Sosialisasi Perpajakan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 APBN (dalam triliun rupiah).....	1
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Tanah Abang Tiga	2
Tabel 1. 3 Data UMKM Kecamatan Tanah Abang Tahun 2020-2024	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	27
Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4. 2 Rentang Hasil Survei	39
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	40
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Digitalisasi Layanan Pajak	41
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Wajib Pajak pada Pemerintah.....	42
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Sosialisasi Perpajakan	43
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen	45
Tabel 4. 8 Fornell Lacker	46
Tabel 4. 9 Heterotrait Monotrait Ratio.....	46
Tabel 4. 10 Inner Collinearity	47
Tabel 4. 11 R-Square.....	47
Tabel 4. 12 F-Square	48
Tabel 4. 13 Regresi Linear Berganda dan Uji Moderasi pada SEM-PLS.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Outer Loading Uji Validitas.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Universitas Mercu Buana.....	64
Lampiran 2. Surat Pertujuan Izin Riset.....	66
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 4. Tabulasi Data Hasil Kuesioner.....	72
Lampiran 5. Statistik Smart PLS.....	73
Lampiran 6. Foto Bersama Para Pelaku UMKM di Kecamatan Tanah Abang	75
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	76

