



**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, DIGITALISASI
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM
(Pada Wajib Pajak UMKM Sektor Industri Kreatif di
Wilayah Jakarta Timur)**

TESIS

Oleh :

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
SISILIA YUNITA INGUTALI
55522110010

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Pada Wajib Pajak UMKM Sektor Industri Kreatif di Wilayah Jakarta Timur)**

Nama : Sisilia Yunita Ingutali

NIM : 55522110010

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : Kamis, 08 Mei 2025

Mengesahkan

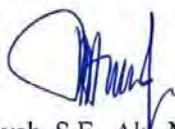
Pembimbing



(Dr. Muhyarsyah, Ak, M.Si)

Dekan

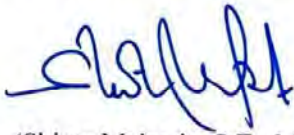
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, S.E., Ak, M.Si., CMA.)

Ketua

Program Studi Magister Akuntansi



(Shinta Melzatia, S.E., M.Ak., Ph.D)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawa ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Pada Wajib Pajak UMKM Sektor Industri Kreatif di Wilayah Jakarta Timur)

Nama : Sisilia Yunita Ingutali

NIM : 55522110010

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : Kamis, 08 Mei 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 Mei 2025



(Sisilia Yunita Ingutali)

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : Sisilia Yunita Ingutali
NIM */Student id Number* : 55522110010
Program Studi */Study program* : S2 Akuntansi

dengan judul:
/The title:

“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, DIGITALISASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (Pada Wajib Pajak UMKM Sektor Industri Kreatif di Wilayah Jakarta Timur)”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

21 Juni 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

30 %

Jakarta, 21 Juni 2025

**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara, maka dari itu diharapkan bagi wajib pajak agar terus meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya. Salah satu sektor yang mempengaruhi penerimaan pajak di Indonesia adalah Usaha Kecil Mikro Menengah (UMKM). Penelitian ini bertujuan membuktikan secara empiris Pengaruh Pengetahuan Pajak, Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Pada Wajib Pajak UMKM Sektor Kreatif di Wilayah Jakarta Timur). Penelitian ini dilakukan pada 140 unit UMKM yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengujian statistik berupa *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Digitalisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Sektor Industri Kreatif di Wilayah Jakarta Timur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan praktis bagi otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan UMKM melalui edukasi dan perbaikan layanan.

Kata Kunci : Pengetahuan Pajak, Digitalisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM Industri Kreatif

ABSTRACT

Tax is one of the main sources of state revenue; therefore, taxpayers are expected to continuously improve their tax compliance. One of the sectors influencing tax revenue in Indonesia is Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). This study aims to empirically examine the effect of Tax Knowledge, Tax Digitalization, and Tax Service Quality on MSME Taxpayer Compliance (focusing on MSMEs in the creative sector in East Jakarta). The research was conducted on 140 MSME units spread across East Jakarta. This study employs a quantitative research method with a survey approach. The analysis is carried out using statistical testing in the form of Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS software. The results reveal that Tax Knowledge has a positive and significant effect on Tax Compliance, whereas Tax Digitalization and Tax Service Quality do not have a significant effect on the Tax Compliance of MSMEs in the creative industry sector in East Jakarta. These findings are expected to provide practical insights for tax authorities in improving MSME compliance through education and service enhancement.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Digitalization, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, MSMEs Creative Industry.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Pada Wajib Pajak UMKM Sektor Kreatif di Wilayah Jakarta Timur)”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Shinta Melzatia, S.E., M.Ak., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. Muhyarsyah, M.Si selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat dan membantu kelancaran studi.
6. Untuk orang tua terkasih dan terbaik Bapak Heri Ingutali dan Mama Kori Ingutali yang menjadi motivasi utama penulis untuk menyelesaikan pendidikan, terima kasih karena selalu bekerja keras, mendukung dan mendoakan tanpa henti. Saudara penulis ditanah rantau Kak Irna, Kak John dan Kendul yang selalu mendukung dan mendoakan penulis. Terima kasih juga untuk Aron Padalani yang selalu setia membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil.
7. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri, Sisilia, terima kasih telah berani dan penuh keajaiban meskipun jalan yang ditempuh penuh dengan ragu, lelah dan ketakutan. Terima kasih karena tetap memilih bertahan, bahkan ketika ingin menyerah terasa lebih mudah.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran demi perbaikan di masa depan. Akhirnya, penulis berharap semoga penelitian ini berguna bagi para pengajar, dosen, mahasiswa, dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	16
2.1.2 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	17
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.1.4 Pengetahuan Pajak	20
2.1.5 Digitalisasi Pajak	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak	24
2.1.7 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis.....	35
BAB III.....	36

DESAIN DAN METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	36
3.3 Pengukuran Variabel	40
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	44
2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	46
3. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
4. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	49
5. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	51
HASIL ANALISI DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Demografis Responden.....	51
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	54
4.1.2.1 Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	54
4.1.2.2 Deskriptif Variabel Pengetahuan Pajak	56
4.1.2.3 Deskriptif Variabel Digitalisasi Pajak	57
4.1.2.4 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	58
4.2 Structural Equation Modelling (SEM).....	60
4.2.1 <i>Outer Model</i> (Pengujian Instrumen)	60
4.2.1.1 Analisis <i>Convergent Validity</i>	60
4.2.1.2 Analisis <i>Reliability Test</i>	62
4.2.1.3 <i>Discriminant Validity</i>	66
4.2.2 <i>Inner Model</i> (Pengujian Struktural).....	69
4.2.2.1 Hasil Uji <i>R-Square</i>	69
4.2.3 Pengujian Hipotesis	70
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	71
4.3.2 Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73

4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
-------	--	----

BAB V		77
PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Keterbatasan Penelitian	77
5.3	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79
DAFTAR LAMPIRAN		85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Sumber Penerimaan Negara Per 2022	2
Tabel 1.2 Jumlah Unit UMKM di Negara Asean	5
Tabel 1.3 Kontribusi UMKM terhadap PDB.....	6
Tabel 1.4 Jumlah Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Wilayah Jakarta Timur	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel	40
Tabel 3.2 Kriteria Pengambilan Sampel.....	42
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner	51
Tabel 4. 2 Demografis Responden.....	52
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Pengetahuan Pajak.....	56
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Digitalisasi Pajak.....	57
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	58
Tabel 4. 7 Convergent Validity Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	63
Tabel 4. 8 Convergent Validity Variabel Pengetahuan Pajak	64
Tabel 4. 9 Convergent Validity Variabel Digitalisasi Pajak	65
Tabel 4. 10 Convergent Validity Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	66
Tabel 4. 11 Discriminant Validity Pendekatan Fornerr Larcker Criterion.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Cross Loading	68
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R-Square).....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Direct Effect)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Revenue Statistics in Asian and Pacific Economies	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Convergent Validity Second Oder	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 2 Tabulasi Pengisian Kuesioner	90
Lampiran 3 Measurement Second Order	105
Lampiran 4 Construct Reliability and Validity	106
Lampiran 5 Discriminant Validity Pendekatan Fornerr Larcker Criterion	107
Lampiran 6 Hasil Cross Loading	108
Lampiran 7 Inner Model	109
Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis	110
Lampiran 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	112
Lampiran 10 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Wajib Pajak	114
Lampiran 11 Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi Pajak	116
Lampiran 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	118

