

**ANALISIS PENGARUH SANKSI, TARIF, PELAYANAN, DAN DIGITALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SURAKARTA**

**JURNAL**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Adinda Sefryna Lestari**

**Nim : 2022522597**

**Prodi : S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS DHARMA AUB SURAKARTA**

**2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL

Nama : Adinda Sefryna Lestari  
Nim : 2022522597  
Jurusan/Progdi : Akuntansi  
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Sanksi, Tarif, Pelayanan, dan Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Surakarta

Surakarta, 05 Februari 2026

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



**Mulyadi, SE.,MM.,MH.,Ak**  
NIDN : 0610096501

Pembimbing

**Yenni Khristiana, ST.,M.Si**  
NIDN : 0613098102

## **Analisis Pengaruh Sanksi, Tarif, Pelayanan, dan Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Surakarta**

**Adinda Sefryna Lestari<sup>1</sup>, Yenni Khristiana<sup>2</sup>**

**E-mail : [sefrynalestari@gmail.com](mailto:sefrynalestari@gmail.com), [yenni.kristiana@undha-aub.ac.id](mailto:yenni.kristiana@undha-aub.ac.id)**

**Universitas Dharma AUB Surakarta**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan kriteria wajib pajak UMKM yang telah memiliki NPWP. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan pajak dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,014 dan 0,002. Sementara itu, sanksi pajak dan tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Secara simultan, seluruh variabel independen berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak UMKM lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kemudahan sistem perpajakan berbasis digital

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, UMKM, pelayanan pajak, digitalisasi sistem perpajakan.

## **Analysis of the Influence of Sanctions, Tariffs, Services, and Tax Digitalization on MSME Taxpayer Compliance in Surakarta**

### **Abstract**

This study aims to analyze the influence of tax sanctions, tax rates, tax services, and the level of tax system digitalization on MSME taxpayer compliance. This study used a quantitative approach. Sampling was conducted using a purposive sampling method, with MSME taxpayers having a Taxpayer Identification Number (NPWP). The data analysis technique used was multiple linear regression.

The results indicate that partially, tax services and the level of tax system digitalization have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance, with significance values of 0.014 and 0.002, respectively. Meanwhile, tax sanctions and tax rates do not significantly influence MSME taxpayer compliance, with significance values greater than 0.05. Simultaneously, all independent variables influence MSME taxpayer compliance. This finding indicates that improving MSME tax compliance is more influenced by the quality of service and the ease of using a digital-based tax system.

Keywords: Taxpayer compliance, MSMEs, tax services, digitalization of the tax system.

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia khususnya di kota menengah seperti Surakarta yang menunjukkan peran penting dalam perekonomian nasional dan daerah. UMKM berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja serta menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Namun, besarnya peran tersebut belum sejalan dengan kontribusi UMKM terhadap penerimaan pajak negara, sehingga kepatuhan pajak UMKM masih menjadi tantangan utama dalam optimalisasi penerimaan pajak pusat dan daerah.

Jumlah UMKM di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun meskipun sempat mengalami penurunan pada masa pandemi Covid-19. Kontribusi UMKM terhadap PDB selama periode 2020-2023 relatif stabil di atas 60%. Akan tetapi, kontribusi sektor UMKM terhadap penerimaan pajak nasional masih sangat rendah. Zulma (2020) menyatakan bahwa meskipun kontribusi UMKM terhadap PDB terus meningkat, sektor ini hanya menyumbang sebagian kecil dari total penerimaan pajak. Kondisi ini menandakan adanya permasalahan kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM.

Beberapa penelitian terdahulu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, antara lain sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan digitalisasi sistem perpajakan. Hantono & Sianturi (2022) menemukan bahwa penerapan sanksi pajak yang tegas dan konsisten dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun efektivitasnya sangat bergantung pada persepsi keadilan dan pemahaman wajib pajak. Sementara itu, Leo & Alimuddin (2023) menyatakan bahwa tarif pajak yang proporsional dan mudah dihitung berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa penurunan tarif belum selalu berdampak signifikan terhadap kepatuhan.

Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan juga berperan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Widodo & Muniroh (2021) menjelaskan bahwa pelayanan pajak yang cepat, transparan, dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak yang pada akhirnya mendorong kepatuhan. Di sisi lain, digitalisasi sistem perpajakan melalui penerapan e-filing, e-billing, dan e-registration dinilai mampu meningkatkan kemudahan dan efisiensi administrasi perpajakan. Wijaya & Yanti (2023) menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak namun tingkat adopsinya pada UMKM masih dipengaruhi oleh literasi digital dan akses teknologi.

Surakarta merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan UMKM yang cukup pesat dan tingkat adopsi teknologi digital yang terus meningkat. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan pajak pelaku UMKM di wilayah ini masih belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait sanksi, tarif, pelayanan, dan digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, maka perlu penelitian lanjutan untuk memperoleh bukti empiris yang lebih spesifik sesuai dengan karakteristik wilayah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak, tarif pajak, dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

*Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (intention) untuk melakukan perilaku tersebut. Niat terbentuk oleh 3 faktor utama, yaitu *behavioral belief* (sikap terhadap perilaku), *normative belief* (tekanan sosial), dan *control belief* (persepsi kendali perilaku) (Angraini, 2021).

Dalam konteks perpajakan TPB digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. Sikap terhadap pajak mencerminkan persepsi manfaat atau beban pajak, norma subjektif berkaitan dengan pengaruh lingkungan sosial, sedangkan persepsi kendali perilaku berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pada UMKM di wilayah solo dan sekitarnya kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek hukum seperti sanksi, tetapi juga oleh kemudahan sistem digital, kualitas pelayanan pajak, serta dukungan sosial yang dapat meningkatkan persepsi kendali dan mendorong kepatuhan.

### ***Economic Deterrence Theory***

*Economic Deterrence Theory* yang dikemukakan oleh Becker (1968) berasumsi bahwa individu bersifat rasional dan mempertimbangkan keuntungan serta kerugian dalam setiap tindakan. Dalam perpajakan, wajib pajak akan patuh apabila manfaat kepatuhan lebih besar dibandingkan risiko pelanggaran, seperti sanksi atau pemeriksaan pajak (Allingham & Sandmo, 1972).

Bagi UMKM yang memiliki keterbatasan kapasitas administratif, kejelasan sanksi dan kepastian hukum menjadi faktor penting. Teori ini secara langsung menjelaskan hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tegas dan konsisten penerapan sanksi, semakin besar kemungkinan UMKM memenuhi kewajiban perpajakannya.

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Davis (1987) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Dalam perpajakan, penggunaan sistem digital seperti e-filing, e-billing, e-registration, dan DJP online dapat meningkatkan kepatuhan apabila dianggap mudah digunakan dan bermanfaat. Namun, Tambun et al. (2020) menemukan bahwa digitalisasi tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan apabila tidak didukung oleh pemahaman teknologi yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan sangat bergantung pada sosialisasi, Pendidikan, dan dukungan teknis khususnya bagi UMKM.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak merupakan instrument penegakan hukum yang bertujuan memberikan efek jera. Dalam perspektif *deterrence*, sanksi meningkatkan risiko ketidakpatuhan sedangkan TPB sanksi memengaruhi sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Efektivitas sanksi sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan, transparansi aturan, dan persepsi keadilan.

Penelitian empiris di Indonesia menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan, namun pengaruh tersebut dapat melemah apabila pelayanan pajak buruk atau kepercayaan terhadap pemerintah rendah. Oleh karena itu, sanksi pajak pada UMKM harus diterapkan secara adil dan konsisten agar efektif meningkatkan kepatuhan.

### **Tarif Pajak**

Tarif pajak menentukan besarnya beban pajak yang harus dibayar wajib pajak dan berpengaruh terhadap keputusan kepatuhan. Tarif yang terlalu tinggi dapat mendorong penghindaran pajak, sedangkan tarif yang adil dan sederhana dapat meningkatkan kepatuhan. Dalam kerangka TPB tarif pajak memengaruhi sikap wajib terhadap kepatuhan. Persepsi keadilan tarif terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan terutama ketika wajib pajak merasa pajak yang dibayarkan digunakan untuk kepentingan publik.

### **Pelayanan Pajak**

Pelayanan pajak merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik meliputi kecepatan, kejelasan informasi, serta dukungan teknis yang memadai. Dalam TPB kualitas pelayanan berkaitan dengan *perceived behavioral control* yaitu kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan terutama bagi UMKM yang memiliki keterbatasan pengetahuan perpajakan. Pelayanan yang baik juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya mendorong kepatuhan.

### **Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan**

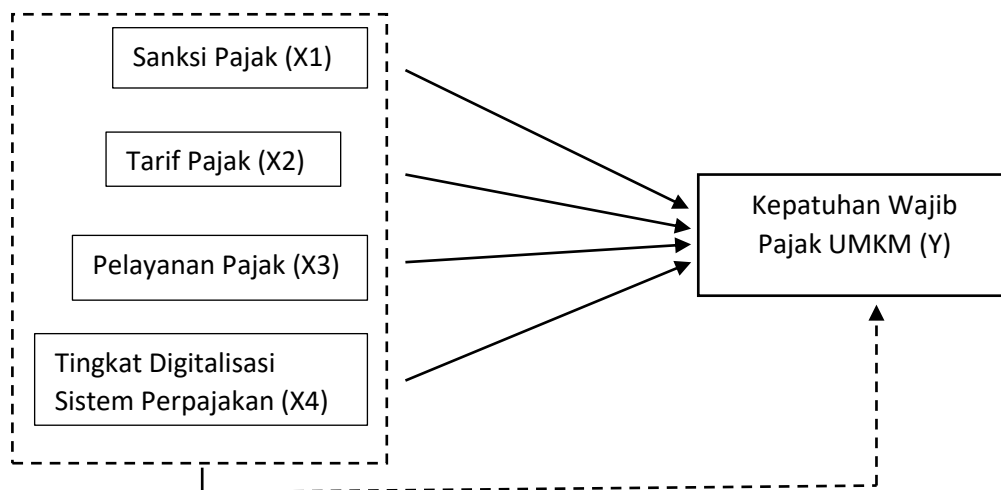
Digitalisasi sistem perpajakan merupakan bagian dari modernisasi administrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan. Digitalisasi melalui e-filing, e-billing, e-registration, dan DJP online memungkinkan wajib pajak memenuhi kewajiban secara mandiri dan fleksibel.

Dalam kerangka TAM dan TPB digitalisasi meningkatkan persepsi kemudahan dan kendali perilaku. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kepatuhan apabila didukung oleh infrastruktur, literasi digital, dan sosialisasi yang memadai. Bagi UMKM digitalisasi membantu mengurangi biaya administrasi dan risiko kesalahan meskipun efektivitasnya bergantung pada kemampuan teknologi wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Kepatuhan wajib pajak UMKM mencerminkan pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan, baik secara formal maupun material. Kepatuhan dipengaruhi oleh faktor ekonomi, psikologis, kualitas pelayanan, serta kemudahan sistem perpajakan.

Penelitian terkait UMKM di Surakarta menunjukkan bahwa pemahaman regulasi, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Digitalisasi juga terbukti meningkatkan kepatuhan apabila disertai sosialisasi dan pendampingan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak UMKM merupakan hasil interaksi antara faktor ekonomi, psikologis, administratif, dan teknologi.



Sumber : (Sarweddy & Sarsiti, 2021) dan (Setyowati & Furqon, 2025)

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKm di Surakarta dan sekitarnya. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala likert yang disebarakan kepada pelaku UMKM menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 89 UMKM. Data analisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda, didahului oleh uji instrument (uji validitas dan reliabilitas) serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Tabel 1. 1 Hasil Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1-1	20,22	23,131	,366	,785
X1-2	19,97	21,442	,534	,753
X1-3	20,03	23,783	,242	,813
X1-4	20,00	20,295	,636	,732
X1-5	19,66	20,590	,653	,730
X1-6	19,74	21,171	,634	,736
X1-7	19,85	20,717	,574	,745
X2-1	22,15	24,444	,521	,858
X2-2	22,20	22,913	,629	,843
X2-3	22,22	23,267	,716	,829
X2-4	21,78	23,449	,711	,830
X2-5	21,93	24,882	,652	,840
X2-6	22,10	25,069	,545	,853
X2-7	22,07	23,700	,663	,837
X3-1	19,28	17,886	,814	,878
X3-2	19,26	18,467	,716	,893
X3-3	19,37	17,372	,822	,876
X3-4	19,67	19,677	,618	,906
X3-5	19,45	18,273	,757	,886
X3-6	19,43	19,202	,717	,893
X4-1	20,06	18,395	,816	,930
X4-2	19,92	18,187	,829	,928
X4-3	20,12	18,405	,792	,933
X4-4	20,06	17,599	,830	,928
X4-5	19,98	17,522	,861	,924
X4-6	20,09	18,742	,800	,931
Y-1	33,11	48,192	,784	,914
Y-2	33,28	46,977	,769	,915
Y-3	33,24	47,955	,746	,916
Y-4	32,94	49,485	,657	,921
Y-5	33,13	46,936	,837	,911

Y-6	33,04	47,589	,874	,910
Y-7	33,15	47,172	,850	,911
Y-8	33,12	48,041	,806	,913
Y-9	33,20	49,118	,720	,918
Y-10	33,66	51,840	,305	,947

Sumber : Data yang diolah 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel sanksi pajak ( $X_1$ ), tarif pajak ( $X_2$ ), pelayanan pajak ( $X_3$ ), digitalisasi sistem perpajakan ( $X_4$ ), dan kepatuhan wajib pajak UMKM (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,196. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada variabel digitalisasi sistem perpajakan, sedangkan nilai terendah terdapat pada salah satu item variabel kepatuhan wajib pajak, namun tetap memenuhi kriteria validitas.

### Uji reliabilitas

Tabel 1. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Sanksi Pajak	0,785	0,70	Valid
Tarif Pajak	0,861	0,70	Valid
Pelayanan Pajak	0,906	0,70	Valid
Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan	0,940	0,70	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	0,926	0,70	Valid

Sumber : Data yang diolah 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha diatas 0,70 yaitu sanksi pajak sebesar 0,785, tarif pajak sebesar 0,861, pelayanan pajak sebesar 0,906, digitalisasi sistem perpajakan sebesar 0,940, dan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,926. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh instrument penelitian memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang baik sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Autokorelasi

Tabel 1. 3 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,786 <sup>a</sup>	,618	,600	4,868	1,852

a. Predictors: (Constant), Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pakaj UMKM

Sumber : Data yang diolah 2026

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar residual dalam model regresi. Pengujian menggunakan metode Durbin-Watson yang menghasilkan nilai sebesar 1,852 yang

mendekati angka 2, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami autokorelasi dan telah memenuhi asumsi independensi residual.

### Uji Normalitas

Tabel 1. 4 Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,75587376
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,053
	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,853
Asymp. Sig. (2-tailed)		,461

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data yang diolah 2026

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa residual berdistribusi normal. Pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan jumlah sampel sebanyak 89 menunjukkan nilai Asymp, Sig (2-tailed) sebesar 0,461 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

Tabel 1. 5 Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,044	2,858		1,765	,081		
	Sanksi Pajak	,185	,134	,128	1,387	,169	,531	1,882
	Tarif Pajak	,125	,137	,092	,915	,363	,452	2,211
	Pelayanan Pajak	,434	,173	,288	2,512	,014	,346	2,888
	Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan	,591	,182	,390	3,254	,002	,316	3,161

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pakaj UMKM

Sumber : Data yang diolah 2026

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen dengan melihat nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,754	1,705		1,028	,307
	Sanksi Pajak	-,068	,080	-,124	-,854	,396
	Tarif Pajak	-,033	,082	-,063	-,399	,691
	Pelayanan Pajak	,009	,103	,016	,089	,929
	Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan	,165	,108	,287	1,522	,132

a. Dependent Variable: Absut

Sumber : Data yang diolah 2026

Uji heterosedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residual. Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi klasik regresi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1 7 Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,044	2,858		1,765	,081		
	Sanksi Pajak	,185	,134	,128	1,387	,169	,531	1,882
	Tarif Pajak	,125	,137	,092	,915	,363	,452	2,211
	Pelayanan Pajak	,434	,173	,288	2,512	,014	,346	2,888
	Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan	,591	,182	,390	3,254	,002	,316	3,161

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pakaj UMKM

Sumber : Data yang diolah 2026

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh sanksi pajak ( $X_1$ ), tarif pajak ( $X_2$ ), pelayanan pajak ( $X_3$ ), dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan ( $X_4$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ( $Y$ ). Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi dengan konstanta sebesar 5,044 dimana koefisien sanksi pajak sebesar 0,185, tarif pajak 0,125, pelayanan pajak 0,434, dan digitalisasi sistem perpajakan 0,591. Seluruh koefisien bernilai positif yang berarti peningkatan masing-masing variabel independen cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Variabel tingkat digitalisasi sistem perpajakan memiliki koefisien terbesar, sehingga merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan.

### Uji t

Tabel 1. 8 Hasil Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,044	2,858		1,765	,081		
	Sanksi Pajak	,185	,134	,128	1,387	,169	,531	1,882
	Tarif Pajak	,125	,137	,092	,915	,363	,452	2,211
	Pelayanan Pajak	,434	,173	,288	2,512	,014	,346	2,888
	Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan	,591	,182	,390	3,254	,002	,316	3,161

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pakaj UMKM

Sumber : Data yang diolah 2026

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak memiliki nilai t hitung 1,387 dengan signifikansi 0,169 ( $> 0,05$ ) dan tarif pajak memiliki nilai t hitung 0,915 dengan signifikansi 0,363 ( $> 0,05$ ), sehingga keduanya berpengaruh positif namun tidak signifikan. Sementara itu, variabel pelayanan pajak memiliki nilai t hitung 2,512 dengan signifikansi 0,014 ( $< 0,05$ ) dan variabel tingkat digitalisasi sistem perpajakan memiliki nilai t hitung 3,254 dengan signifikansi 0,002 ( $< 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Digitalisasi sistem perpajakan menjadi variabel dengan pengaruh paling kuat secara parsial.

## Uji F

Tabel 1. 9 Hasil Uji F

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3217,227	4	804,307	33,944	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1990,413	84	23,695		
	Total	5207,640	88			

a. Predictors: (Constant), Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan , Sanksi Pajak , Tarif Pajak , Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pakaj UMKM

Sumber : Data yang diolah 2026

Uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 33,944 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) yang berarti sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan.

## Uji Koefisien determinas ( $R^2$ )

Tabel 1. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,786 <sup>a</sup>	,618	,600	4,868	1,852

a. Predictors: (Constant), Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan , Sanksi Pajak , Tarif Pajak , Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pakaj UMKM

Sumber : Data yang diolah 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,618 dan Adjusted R Square sebesar 0,600 yang berarti 60,0% variansi kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen, sedangkan 40,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,786 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dan dependen.

## IMPLIKASI PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa variabel pelayanan pajak dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan sanksi pajak dan tarif pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan tersebut memberikan beberapa implikasi penting, baik secara praktis maupun akademis.

### 1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM lebih efektif dilakukan melalui perbaikan kualitas pelayanan pajak dan optimalisasi sistem perpajakan berbasis digital. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak UMKM, baik dari segi sikap petugas, kejelasan informasi, maupun kemudahan dalam memperoleh bantuan dan konsultasi perpajakan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela.

Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Sistem perpajakan berbasis digital yang mudah diakses dan digunakan, seperti e-filing dan e-billing mampu membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan efisien. Oleh karena itu, pengembangan dan penyempurnaan sistem digital perpajakan perlu dilakukan agar semakin ramah bagi pelaku UMKM, khususnya yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi.

Di sisi lain, tidak signifikannya pengaruh sanksi pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM mengindikasikan bahwa pendekatan penegakan melalui sanksi dan penetapan tarif belum menjadi faktor utama dalam mendorong kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa bagi UMKM, faktor kemudahan, pelayanan, dan dukungan sistem lebih berperan dibandingkan ancaman sanksi atau besaran tarif pajak. Dengan demikian, kebijakan perpajakan yang berorientasi pada pembinaan dan pendampingan dinilai lebih relevan dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM.

## 2. Implikasi Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor non-ekonomis, seperti kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan faktor sanksi dan tarif pajak. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor perilaku dan sistem yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Surakarta dan sekitarnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sanksi pajak belum menjadi faktor utama yang mendorong pelaku UMKM untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa besaran tarif pajak yang berlaku saat ini bukan merupakan pertimbangan utama bagi UMKM dalam menentukan tingkat kepatuhan pajak.
3. Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakan.
4. Tingkat digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemanfaatan sistem perpajakan berbasis digital yang mudah dan efisien mampu mendorong wajib pajak UMKM untuk lebih patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak.
5. Secara simultan, sanksi pajak, tarif pajak, pelayanan pajak, dan tingkat digitalisasi sistem perpajakan bersama-sama memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, meskipun secara parsial tidak semua variabel menunjukkan pengaruh yang signifikan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, maka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Dengan pelayanan yang baik kepatuhan wajib pajak UMKM dapat terus ditingkatkan.

2. Tingkat Digitalisasi Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, maka Direktorat Jendral Pajak sebagai pengelola sistem perpajakan disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem digital perpajakan. Penguatan infrastruktur sistem, peningkatan keamanan data, serta pendampingan penggunaan layanan digital bagi UMKM perlu dilakukan agar pemanfaatan sistem digital semakin optimal.
3. Bagi Otoritas pajak diharapkan dapat lebih memfokuskan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui perbaikan kualitas pelayanan dan optimalisasi sistem perpajakan berbasis digital. Peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas pajak, penyederhanaan prosedur, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami perlu terus ditingkatkan agar wajib pajak UMKM merasa terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengembangan sistem digital perpajakan perlu disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan UMKM agar dapat digunakan secara lebih efektif.
4. Bagi Wajib pajak UMKM diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran dalam menjalankan kewajiban perpajakan, khususnya dengan memanfaatkan fasilitas pelayanan dan sistem perpajakan berbasis digital yang telah disediakan. Pemanfaatan layanan digital secara optimal diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu serta mengurangi kesalahan administrasi.
5. Bagi Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM seperti tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, maupun persepsi keadilan pajak. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian serta menggunakan metode pengumpulan data yang beragam agar hasil penelitian yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Sciencedirect.Com. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/074959789190020T>
- Allingham, Mi. G., & Sandmo, A. (1972). Illicit activity: The economics of crime, drugs and tax fraud. *Illicit Activity: The Economics of Crime, Drugs and Tax Fraud*, 1, 323–338. <https://doi.org/10.4324/9781315185194>
- Anggraini, R. W. (2021). *Tax compliance kendaraan bermotor ditinjau dari Theory of Planned Behavioral : konseptual model*. 3, 92–98. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol3.art8>
- Becker, G. S. (1968). *Crime and Punishment: An Economic Approach*. Journals.Uchicago.Edu. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/259394>
- Davis, F. (1987). User Acceptanse Of Information Systems: The Technology Acceptance Model (TAM). In *Inter-Organizational Information Systems and Business Management* (pp. 234–250). <https://doi.org/10.4018/978-1-60960-768-5.ch015>
- Hantono, & Sianturi, R. F. (2022). *Pengaruh Pengetahuan pajak , sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan*. 6, 747–758.
- Leo, M., & Alimuddin, I. (2023). Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Pajak, Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Umkm Kota Baubau. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 520. <https://doi.org/10.35906/jep.v9i2.1793>
- Sarwedy, M. W., & Sarsiti. (2021). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Surakarta). *Surakarta Accounting Review (SAREV)*, 3(2), 101–110.
- Setyowati, D. A., & Furqon, I. K. (2025). Dinamika Kepatuhan Pajak Terhadap Wajib Pajak Umkm Di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.84>
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Digital taxation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2699>
- Widodo, A., & Muniroh, H. (2021). Pengaruh Penurunan Tarif PPh, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 16(1), 58–78. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- Wijaya, V. S., & Yanti, L. D. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *ECo-Buss*, 6(1). <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.611>
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>