

KUALITAS LAYANAN PAJAK DAN PAJAK DIGITAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM

Islamiah Kamil^{1*}, Yolifiandri², Hendi Prihanto³, Lintang Putri Estiar⁴, Neza Azkiah⁵

^{1,2,5}Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia

³Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia

⁴Universitas Bina Insani, Bekasi, Indonesia

*islamiah.kamil@undira.ac.id

ABSTRACT

The urgency of this study stems from the growing significance of tax digitalization in Indonesia, particularly for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). The quality of tax services, including the application of Digital Service Tax (DST), plays a crucial role in enhancing taxpayer compliance. Digitalizing the taxation system fosters greater transparency and efficiency in tax administration. However, challenges remain, particularly regarding taxpayers' understanding of digital services. Consequently, it is essential to examine the impact of tax service quality and digital tax implementation on individual taxpayer compliance within MSMEs in the context of digitalization. The objective of this research is to evaluate how tax service quality and the application of DST influence the compliance levels of individual MSME taxpayers. Employing a quantitative approach, the study collects data through surveys distributed to MSME taxpayers across the Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi (Jabodetabek) areas. The data will be analyzed using multiple linear regression to determine the relationship between tax service quality, digital tax, and tax compliance variables. The anticipated outcomes of this research include the publication of findings in accredited scientific journals and the formulation of policy recommendations for the Directorate General of Taxes to enhance digital tax service quality, thereby improving compliance among MSME taxpayers.

Keywords: Tax Service Quality; Digital Service Tax; Tax Digitalization; Taxpayer Compliance; MSME;

ABSTRAK

Urgensi penelitian ini terletak pada semakin pentingnya digitalisasi perpajakan di Indonesia, khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kualitas layanan pajak yang diberikan, termasuk implementasi Digital Service Tax (DST), memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan digitalisasi perpajakan, sistem administrasi pajak menjadi lebih transparan dan efisien, namun tantangan terkait pemahaman wajib pajak terhadap layanan digital masih ada. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan pajak dan pajak digital memengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi pelaku UMKM pasca implementasi digitalisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak (tax service quality) dan implementasi Digital Service Tax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan mengumpulkan data melalui survei kuesioner yang disebarluaskan kepada wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek). Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengukur hubungan antara variabel kualitas layanan pajak, pajak digital, dan kepatuhan pajak. Luaran yang ditargetkan dari penelitian ini adalah publikasi ilmiah di jurnal terakreditasi, serta rekomendasi kebijakan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas layanan pajak digital demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kata Kunci: Tax Service Quality; Digital Service Tax; Digitalisasi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak; UMKM.

PENDAHULUAN

Digitalisasi perpajakan telah menjadi salah satu langkah strategis pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak, khususnya di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dengan penerapan sistem perpajakan digital, seperti e-filing, e-billing, dan berbagai platform digital lainnya, pemerintah berupaya memudahkan proses pelaporan dan pembayaran pajak bagi wajib pajak orang pribadi, termasuk pelaku UMKM. Selain itu, pemerintah juga telah memperkenalkan Pajak Digital (Digital Service Tax, DST), yang bertujuan untuk memastikan pengenaan pajak yang adil bagi pelaku usaha yang terlibat dalam transaksi digital. Namun, meskipun digitalisasi perpajakan telah diimplementasikan, banyak pelaku UMKM yang masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan perpajakan digital. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sektor UMKM. Menurut Yulianto (2020), salah satu kendala utama dalam digitalisasi perpajakan adalah kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap teknologi baru dan kualitas layanan pajak yang disediakan pemerintah. Selain itu, Handoko (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan pajak, baik secara fisik maupun digital, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pajak Digital (DST) juga menambah tantangan baru bagi pelaku UMKM yang terlibat dalam transaksi digital. Suryadi (2021) menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi mengenai DST dapat menyebabkan pelaku UMKM kesulitan dalam memahami dan menerapkan aturan baru terkait perpajakan digital. Oleh karena itu, penting untuk meneliti apakah kualitas layanan pajak dan pajak digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di era pasca digitalisasi perpajakan.

Banyak pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia menghadapi kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan perpajakan digital. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM, pemahaman pelaku UMKM terkait fasilitas PPh final 0,5% yang diatur dalam PP No. 23/2018 masih minim. Banyak yang belum memahami skema tarif dan perhitungan pajak setelah masa pemanfaatan insentif tersebut berakhir. Selain itu, kompleksitas regulasi dan administratif, termasuk kewajiban perpajakan, menjadi tantangan utama bagi UMKM. Proses perizinan yang rumit dan aturan pengelolaan keuangan yang membingungkan seringkali menyulitkan pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Tingkat kepatuhan pajak di kalangan UMKM juga masih rendah. Data dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa pada tahun 2019, dari sekitar 67 juta UMKM di Indonesia, hanya 2,3 juta yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan tidak semuanya rutin membayar pajak. Hanya sekitar setengahnya yang rutin membayar, bahkan mungkin kurang dari itu. Penelitian lain menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar pajak selama periode 2021-2023 berada pada tingkat penguasaan 0–54% dengan skor standar rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, dan kurangnya sosialisasi atau edukasi kepada para wajib pajak. Rendahnya literasi dan pemahaman perhitungan perpajakan di kalangan pelaku UMKM mengakibatkan kontribusi mereka terhadap penerimaan pajak masih rendah, meskipun kesadaran akan pentingnya membayar pajak cukup tinggi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi perpajakan dan penyederhanaan layanan perpajakan digital agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pelaku UMKM, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di sektor ini. (news.ddtc.co.id, 2021). Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan pajak (tax service quality) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan?

2. Apakah pajak digital (Digital Service Tax) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris mengenai:

1. Untuk Menganalisis dan mengukur pengaruh kualitas layanan pajak (tax service quality) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan.
2. Untuk Menganalisis dan mengukur pengaruh pajak digital (Digital Service Tax) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat UMKM adalah salah satu pilar utama perekonomian Indonesia. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Namun, kepatuhan pajak dari sektor ini masih tergolong rendah. Dengan digitalisasi perpajakan, diharapkan kepatuhan pajak dapat meningkat. Namun, kualitas layanan pajak yang diberikan, serta pemahaman yang terbatas mengenai pajak digital, masih menjadi kendala bagi banyak pelaku UMKM. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui perbaikan kualitas layanan pajak dan peningkatan pemahaman terkait pajak digital. Fauzi (2018) mengemukakan bahwa perbaikan kualitas layanan pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan kepatuhan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah untuk menyempurnakan penerapan pajak digital yang lebih inklusif dan dapat diterima oleh pelaku UMKM. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM pasca digitalisasi perpajakan, khususnya terkait kualitas layanan pajak dan pajak digital)

Kebaruan penelitian ini secara spesifik mengeksplorasi bagaimana digitalisasi perpajakan, termasuk penerapan Digital Service Tax (DST), memengaruhi kepatuhan pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Topik ini masih relatif jarang dieksplorasi, terutama dalam konteks Indonesia yang sedang gencar mengimplementasikan sistem perpajakan digital. Dengan fokus pada pelaku UMKM, penelitian ini menjadi salah satu riset yang menganalisis dampak implementasi Digital Service Tax (DST) terhadap tingkat kepatuhan pajak individu pasca digitalisasi, khususnya di wilayah Jabodetabek sebagai salah satu pusat ekonomi utama Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas layanan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Layanan pajak yang berkualitas mencerminkan kemampuan otoritas pajak dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan wajib pajak, khususnya dalam era digitalisasi perpajakan. Dimensi kualitas layanan dalam konteks perpajakan dapat diukur berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu tangibles (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks digital, indikator ini dapat diterapkan pada layanan seperti e-filing, e-billing, dan aplikasi perpajakan lainnya.

Penelitian oleh Handayani et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis digital, seperti kemudahan akses, kecepatan, dan keandalan sistem, secara signifikan memengaruhi kepuasan wajib pajak. Selain itu, keamanan data wajib pajak dalam sistem digital juga menjadi faktor kunci yang memengaruhi kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Dalam studi kasus di Indonesia, sistem perpajakan digital seperti e-filing telah

membantu mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pelaporan pajak, namun masih terdapat tantangan seperti gangguan teknis dan kurangnya dukungan teknis bagi pengguna.

Kualitas layanan pajak juga mencakup aspek interaksi langsung antara otoritas pajak dan wajib pajak. Menurut Kurniawati et al. (2021), wajib pajak cenderung lebih patuh jika merasa didukung dan dilayani dengan baik oleh petugas pajak. Faktor-faktor seperti transparansi informasi, ketersediaan panduan pengguna, dan kemudahan mengakses layanan tambahan seperti konsultasi online juga memengaruhi persepsi kualitas layanan.

Digital Service Tax (DST) adalah bentuk pajak baru yang diterapkan untuk memajaki transaksi digital, seperti layanan streaming, platform e-commerce, dan aplikasi berbasis langganan. Implementasi DST di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak dari sektor digital yang terus berkembang pesat. Namun, pelaksanaan DST menghadapi tantangan, terutama dalam hal pemahaman dan penerimaan oleh wajib pajak UMKM.

Penelitian oleh Nugroho dan Siregar (2021) menemukan bahwa mayoritas pelaku UMKM di Indonesia masih belum sepenuhnya memahami mekanisme DST. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari otoritas pajak menyebabkan kebingungan, terutama mengenai bagaimana DST diterapkan pada transaksi mereka. Dalam beberapa kasus, pelaku UMKM merasa terbebani oleh proses administrasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Hal ini menunjukkan pentingnya penyederhanaan regulasi serta peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap konsep DST.

DST juga memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi sistem perpajakan melalui digitalisasi proses administrasi. Menurut OECD (2020), penerapan DST yang berhasil dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dengan menciptakan sistem yang lebih transparan dan terintegrasi. Namun, tantangan seperti kurangnya infrastruktur teknologi dan resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan yang harus diatasi.

Kepatuhan pajak mengacu pada sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konteks UMKM, kepatuhan pajak mencakup pelaporan yang tepat waktu, pembayaran yang akurat, dan penggunaan layanan perpajakan digital seperti e-filing dan e-billing. Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak meliputi pemahaman terhadap aturan pajak, kualitas layanan pajak, dan persepsi terhadap manfaat pajak.

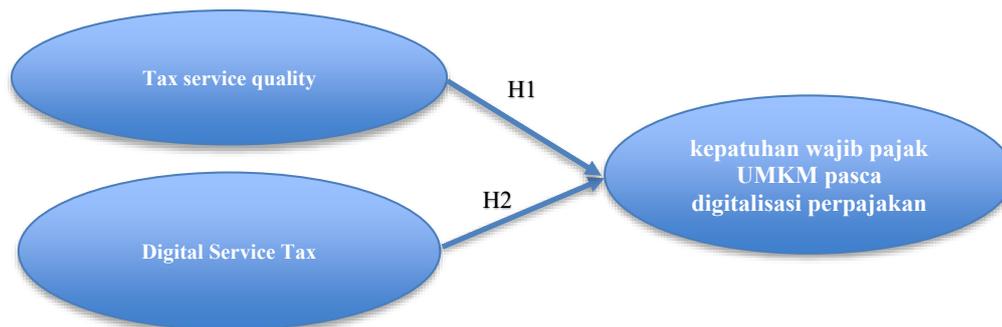
Alm dan McClelland (2019) mengemukakan bahwa literasi perpajakan dan pengalaman positif dengan sistem pajak digital adalah pendorong utama kepatuhan. Studi ini menemukan bahwa wajib pajak yang merasa sistem digital mempermudah proses administrasi cenderung lebih patuh dibandingkan dengan mereka yang merasa kesulitan. Penelitian lain oleh Prasetyo (2023) menyoroti bahwa kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak sering kali tidak diikuti dengan kemampuan untuk memahami dan memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, seperti kepercayaan terhadap otoritas pajak. Studi oleh Direktorat Jenderal Pajak (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan ini dapat ditingkatkan melalui transparansi dan pelayanan yang responsif. Namun, resistensi terhadap perubahan, terutama dalam adopsi teknologi baru, tetap menjadi tantangan utama.

Kepatuhan pajak mengacu pada sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup pelaporan, pembayaran, dan administrasi pajak secara benar dan tepat waktu (Alm & McClelland, 2019). Dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), kepatuhan pajak menjadi tantangan tersendiri karena keterbatasan sumber daya dan tingkat literasi pajak yang relatif rendah (OECD, 2021).

Dampak Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Digitalisasi perpajakan di Indonesia, seperti penerapan e-filing, e-billing, dan Digital Service Tax (DST), bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Alm dan McClelland (2019) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mengurangi kesalahan administratif dan meningkatkan ketepatan waktu pelaporan pajak. Namun, tantangan seperti resistensi terhadap teknologi baru dan kurangnya akses ke infrastruktur digital dapat menghambat kepatuhan wajib pajak UMKM (OECD, 2021).

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah menggambarkan pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Adapun Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1** : Kualitas layanan pajak (*tax service quality*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan
- H2** : Pajak digital (*Digital Service Tax*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kausal yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel tertentu (variabel independen/ X_n) terhadap variabel lainnya (variabel dependen/ Y_n). Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti terdiri dari X_1 = Kualitas layanan pajak (*tax service quality*), X_2 = Pajak digital (*Digital Service Tax*), dan Y = kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan pengujian menggunakan metode statistik

Definisi operasional variabel adalah suatu pengertian yang diberikan kepada variabel tertentu dengan memberikan arti dan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan definisi operasional variabel sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pajak (*tax service quality*)

Dalam penelitian ini, kualitas layanan pajak akan diukur melalui indikator berikut:

1. Kemudahan akses layanan digital, seperti e-filing dan e-billing.
2. Kecepatan layanan, mencakup waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses perpajakan.
3. Keandalan sistem, seperti minimnya gangguan teknis.
4. Keamanan data wajib pajak, mencakup perlindungan informasi pribadi.
5. Ketersediaan bantuan teknis atau panduan pengguna, baik melalui portal online maupun layanan pelanggan

2. Pajak digital (Digital Service Tax).

Dalam penelitian ini, implementasi pajak digital akan diukur melalui indikator berikut:

1. Pemahaman wajib pajak terhadap mekanisme DST, termasuk aturan dan prosedur pelaporan.
2. Kejelasan regulasi DST, mencakup panduan dan kebijakan yang diterbitkan oleh otoritas pajak.
3. Efektivitas sistem DST dalam mencatat transaksi digital.
4. Tingkat adaptasi wajib pajak terhadap teknologi DST, seperti penggunaan aplikasi pelaporan.
5. Sosialisasi yang dilakukan oleh otoritas pajak, termasuk seminar dan materi edukasi.

3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan akan diukur melalui indikator berikut:

1. Mengukur sejauh mana wajib pajak melaporkan pajaknya sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.
2. Mengukur akurasi wajib pajak dalam menghitung dan membayar kewajiban pajaknya.
3. Mengukur sejauh mana wajib pajak menggunakan platform digital, seperti e-filing dan e-billing, untuk memenuhi kewajiban pajak.
4. Meliputi kepemilikan NPWP, pengisian dokumen perpajakan yang benar, dan kelengkapan administrasi lainnya.
5. Mengukur tingkat pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara dan layanan public

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak dan penerapan pajak digital terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Metode kuantitatif dipilih karena sesuai untuk meneliti hubungan antar variabel yang dapat diukur secara numerik. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode kuantitatif memberikan kemampuan untuk mengukur dampak variabel independen (kualitas layanan pajak dan pajak digital) terhadap variabel dependen (kepatuhan pajak) secara akurat melalui pengolahan data statistik.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang terdiri dari 24 pertanyaan terkait variabel penelitian. Pertanyaan-pertanyaan ini mengukur persepsi wajib pajak UMKM terhadap kualitas layanan pajak, penggunaan pajak digital (seperti e-filing dan e-billing), dan tingkat kepatuhan mereka dalam pelaporan pajak. Kuesioner ini disusun berdasarkan skala Likert 5 poin, yang memungkinkan responden untuk menyatakan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang merupakan pelaku UMKM dan terdaftar di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Wilayah ini dipilih karena menjadi pusat aktivitas ekonomi dan UMKM di Indonesia, serta memiliki tingkat adopsi digital yang relatif tinggi. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM serta BPS Propinsi DKI Jakarta juga BPS Propinsi Jawa Barat dan Banten, Jabodetabek memiliki populasi UMKM yang signifikan, sehingga dapat mewakili populasi penelitian. Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif, penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan data sebagai berikut dan yang digunakan adalah tahun 2023:

Tabel 1
Jumlah Usaha Mikro dan Kecil di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) Tahun 2022-2023

Wilayah	2022	2023
DKI Jakarta	64.199.606	65.471.134
Bogor	50.682	47.758
Depok	13.916	11.429
Tangerang	14.504	13.486
Bekasi	31.434	28.082
Total	64.310.142	65.571.889

Sumber: BPS Propinsi DKI Jakarta dan BPS Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dengan formula berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- - n = ukuran sampel yang dicari.
- - N = total populasi.
- - e = margin of error (tingkat kesalahan yang ditoleransi).

$$\begin{aligned} n &= \frac{65.571.889}{1+65.571.889(0.05)^2} \\ &= 400 \end{aligned}$$

Ukuran sampel yang diperlukan adalah 400 responden untuk populasi UMKM di wilayah Jabodetabek dengan tingkat kesalahan 5%.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Teknik ini dipilih karena memberikan kemudahan dalam mengakses responden yang sesuai dengan kriteria penelitian, khususnya wajib pajak orang pribadi yang merupakan pelaku UMKM di wilayah Jabodetabek. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016) memaparkan *Convenience sampling* memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari responden yang mudah dijangkau dan bersedia berpartisipasi, baik melalui kanal offline seperti kantor pajak atau asosiasi UMKM, maupun online melalui distribusi kuesioner secara digital. Teknik ini dipilih untuk mengatasi keterbatasan waktu dan sumber daya dalam menjangkau seluruh populasi UMKM di Jabodetabek, yang memiliki jumlah sangat besar dan tersebar di wilayah yang luas. Dengan *convenience sampling*, peneliti dapat secara cepat dan efisien mengumpulkan data dari responden yang tersedia, tanpa memerlukan prosedur seleksi yang rumit.

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. SPSS adalah salah satu alat analisis statistik yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif, karena mampu mengolah data dengan berbagai metode statistik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Ghazali (2018), SPSS merupakan alat yang andal untuk menguji hipotesis dalam penelitian kuantitatif. Pertama, data akan dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) dapat mengukur variabel yang diteliti dengan tepat dan konsisten. Validitas akan

diuji menggunakan Corrected Item-Total Correlation, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dianggap reliabel menurut Nunnally (2018).

Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data distribusi normal, yang merupakan salah satu syarat analisis regresi. Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah ada korelasi tinggi antar variabel independen, yang dapat memengaruhi hasil analisis regresi. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah varians residual adalah konstan di seluruh pengamatan. Jika asumsi-asumsi klasik ini terpenuhi, analisis regresi linier berganda dapat dilakukan. Analisis regresi linier berganda dipilih karena penelitian ini melibatkan dua variabel independen (kualitas layanan pajak dan pajak digital) dan satu variabel dependen (kepatuhan pajak). Regresi linier berganda akan digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Menurut Hair et al. (2019), regresi linier berganda memungkinkan peneliti untuk menganalisis seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, uji signifikansi juga akan dilakukan menggunakan nilai p-value untuk menentukan apakah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen signifikan secara statistik. Jika nilai p-value kurang dari 0,05, maka pengaruh variabel independen dianggap signifikan. Penelitian ini akan melakukan uji koefisien determinasi (R^2) untuk melihat seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model regresi yang digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data primer untuk penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada partisipan penelitian. Responden atau partisipan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang merupakan pelaku UMKM dan terdaftar di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Data penelitian didapat dari kuesioner yang diedarkan secara *online* melalui google formulir. Karakteristik responden ditentukan dari data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lamanya usaha.

Berdasarkan jenis kelamin karakteristik responden terbagi menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan hasil data menunjukkan jenis kelamin dominan responden adalah perempuan dengan presentase sebesar 69,0% atau 276 orang dan laki-laki dengan presentase 31,0% atau 124 orang. Temuan ini menunjukkan bahwa wajib pajak perempuan pelaku UMKM merupakan mayoritas dari mereka yang menanggapi survei.

Berdasarkan usia karakteristik responden terbagi menjadi lima kategori, yaitu, usia < 25 Tahun, usia 26-35 tahun, usia 36-45 tahun, usia 46-55 tahun dan usia 56-65 tahun. Berdasarkan temuan data yang dikumpulkan menunjukkan usia pada responden yaitu usia <25 tahun memiliki presentase sebesar 55,5%, usia 26-35 tahun memiliki presentase sebesar 11,2%, usia 36-45 tahun memiliki presentase sebesar 20,5%, usia 46-55 tahun memiliki presentase sebesar 11,0% dan usia 56-65 tahun memiliki presentase sebesar 1,8%.

Berdasarkan lamanya usaha UMKM karakteristik responden terbagi menjadi empat kategori, yaitu usaha <2 Tahun, usaha 2-5 tahun, usaha 6-10 tahun, dan usaha 11-20 tahun. Berdasarkan temuan data yang dikumpulkan menunjukkan persentase usaha >2 Tahun sebesar 7,5%, persentase usaha 2-5 tahun sebesar 33,3%, persentase usaha 6-10 tahun sebesar 45,2%, dan persentase 11-20 tahun sebesar 14,0%

Untuk pengujian hipotesis dengan kemampuan model dalam menjelaskan varians pada variabel dependen dinilai melalui analisis koefisien determinasi. Dalam penelitian ini, pemeriksaan koefisien determinasi yang digunakan menentukan seberapa besar kemampuan model variabel independen yaitu Kualitas layanan pajak (tax service quality) (X_1) dan Pajak digital (Digital Service Tax) (X_2) dalam menerangkan variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan (Y). Berikut merupakan uji koefisien determinasi pada penelitian ini.

Tabel.1
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.721	.703	3.71254

Predictors: (Constant), Digital Service Tax, Tax Service Quality

Dependent Variable: Kepatuhan WPOP UMKM

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data koefisien determinasi sebesar 0.703 yang artinya variabel Kualitas layanan pajak (tax service quality) dan Pajak digital (Digital Service Tax) memberikan kontribusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu sebesar 70.3% dan sisanya sebesar 20.1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari model penelitian ini.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Untuk menguji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} atau membandingkan antara nilai signifikansi 0,05.

Tabel. 2
Hasil Uji Anova (F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.4445	2	23.2223	3.923	.000 ^b
	Residual	4.110	396	11.010		
	Total	4.131	398			

Dependent Variable: Kepatuhan WPOP UMKM

Predictors: (Constant), Digital Service Tax, Tax Service Quality

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Dari tabel 2 diketahui bahwa nilai F_{hitung} pada model penelitian sebesar 3,923 dan F_{tabel} sebesar 3,86 ($df_1 = k-1$ atau $3 - 1 = 2$, $df_3 = n - k$ atau $400 - 3 = 397$). Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,923 > 3,86$) dan dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai signifikansi berada dibawah 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan pajak (tax service quality) dan Pajak digital (Digital Service Tax) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan.

Uji t yaitu pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial atau individual berpengaruh terhadap variabel dependen Nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Diketahui derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $400 - 3 - 1 = 396$ ($n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel

independen) maka dapat diperoleh t tabel sebesar 1,97

Tabel 3
Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.056	2.235		.710	.000
	Tax Service Quality	.054	.046	.059	2.678	.013
	Digital Service Tax	.046	.050	.046	3.891	.022

Dependent Variable: Kepatuhan WPOP UMKM

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3, uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pertama, kualitas layanan pajak (tax service quality) memiliki nilai probabilitas sebesar 0,013, yang lebih kecil dari 0,05, dengan nilai t hitung sebesar 2,678 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,970. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM setelah digitalisasi perpajakan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan pajak, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan sistem, dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, variabel pajak digital (Digital Service Tax) juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,022, yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung sebesar 3,891, lebih besar dari t tabel sebesar 1,970. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan pajak digital, seperti penggunaan layanan berbasis teknologi e-filing dan e-billing, memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM. Dengan demikian, baik kualitas layanan pajak maupun penerapan pajak digital terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak di era digitalisasi.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas layanan pajak (tax service quality) (X1) dan Pajak digital (Digital Service Tax) (X2) secara keseluruhan terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan (Y). Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y_{\text{Kepatuhan WPOP UMKM}} = 33,056 + 0.054 \text{ Tax Service Quality} + 0.046 \text{ Digital Service Tax} + e$$

Nilai konstanta dalam analisis menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Layanan Pajak (Tax Service Quality) dan Pajak Digital (Digital Service Tax) dianggap tetap atau tidak berubah, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan berada pada nilai sebesar 33,056. Ini menggambarkan kondisi dasar tanpa adanya perubahan pada variabel independen.

Selanjutnya, koefisien regresi untuk variabel Kualitas Layanan Pajak (Tax Service Quality) memiliki nilai sebesar 0,054. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada kualitas layanan pajak akan berdampak pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Sebaliknya, jika kualitas layanan pajak mengalami penurunan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun. Koefisien ini menggarisbawahi pentingnya layanan yang berkualitas dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

Adapun untuk Pajak Digital (Digital Service Tax), koefisien regresinya bernilai 0,046. Ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam implementasi pajak digital akan meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Sebaliknya, jika implementasi pajak digital menurun atau tidak berjalan efektif, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun. Dengan demikian, baik kualitas layanan pajak maupun penerapan pajak digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di era digitalisasi perpajakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak (Tax Service Quality) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Dengan nilai probabilitas sebesar $0,013 < 0,05$ dan thitung sebesar $2,678 > t_{tabel}$ sebesar 1,970, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pajak merupakan faktor yang penting dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi sebesar 0,054 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada kualitas layanan pajak akan berdampak positif pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan layanan, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, dan efisiensi waktu, akan meningkatkan kepercayaan dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Digitalisasi perpajakan memperkenalkan fitur-fitur seperti e-Registration, e-Filing, dan e-Billing yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Studi Kusumawardhani et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi layanan perpajakan digital yang baik mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepatuhan. Dengan layanan yang mudah diakses dan efisien, wajib pajak UMKM merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan beberapa studi pendahuluan **Kusumawardhani et al. (2024)** Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya layanan perpajakan digital yang berkualitas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Implementasi sistem digital seperti e-Filing dan e-Billing tidak hanya mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, tetapi juga meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan pajak. Temuan ini mendukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Affardi (2024) Meskipun Affardi lebih berfokus pada digitalisasi perpajakan secara umum, temuan mengenai dampak positif dari proses yang lebih sederhana dan transparan juga mendukung hasil penelitian ini. Namun, Affardi menyoroti adanya tantangan seperti kurangnya kesadaran masyarakat terkait pajak digital, yang menjadi potensi hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan pajak digital berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan, edukasi dan sosialisasi tetap menjadi komponen penting untuk keberhasilannya.

Namun, hasil penelitian ini tidak secara langsung relevan dengan isu yang dibahas oleh **Wulandari (2024)** terkait keadilan pajak dan potensi pajak ganda dalam penerapan Digital Service Tax (DST). Fokus pada layanan pajak untuk UMKM dalam penelitian ini berbeda dari analisis Wulandari yang lebih menyoroti kebijakan perpajakan internasional dan dampak dari digitalisasi ekonomi. Meskipun demikian, pentingnya konsensus dan desain kebijakan yang inklusif tetap relevan untuk memastikan bahwa kebijakan pajak digital dan layanan perpajakan berjalan seiring.

Kualitas layanan pajak berperan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Dengan menyediakan layanan yang lebih baik, otoritas pajak dapat memfasilitasi pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga mendukung upaya meningkatkan kepatuhan. Penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyoroti pentingnya digitalisasi dan layanan berkualitas, meskipun tetap ada tantangan seperti edukasi masyarakat dan pembangunan infrastruktur teknologi yang memadai. Untuk itu, upaya terpadu

dari pemerintah dan otoritas pajak diperlukan untuk mendukung penerapan kebijakan perpajakan digital yang efektif.

Berdasarkan hasil analisis, Pajak Digital (Digital Service Tax) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Dengan nilai probabilitas sebesar 0,022 ($< 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (sebesar 3,891 ($> t_{tabel}$ sebesar 1,970)), dapat disimpulkan bahwa pajak digital merupakan faktor yang signifikan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi sebesar 0,046 menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam penerapan pajak digital akan diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Digitalisasi perpajakan melalui kebijakan pajak digital mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban mereka. Implementasi layanan seperti e-Registration, e-Filing, dan e-Billing meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi kompleksitas administratif, sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Namun, keberhasilan kebijakan ini sangat bergantung pada kesadaran masyarakat dan infrastruktur teknologi yang mendukung.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan beberapa studi pendahuluan, meskipun terdapat perbedaan fokus dan cakupan: **Kusumawardhani et al. (2024)** Penelitian ini menemukan bahwa penerapan pajak digital melalui layanan berbasis elektronik seperti e-Registration, e-Filing, dan e-Billing secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini sejalan dengan penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan. Dukungan layanan pajak yang baik menjadi kunci optimalisasi penerapan pajak digital.

Affardi (2024) Affardi menyoroti bahwa digitalisasi perpajakan menyederhanakan proses kepatuhan wajib pajak, sehingga meningkatkan keadilan pajak. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah minimnya kesadaran masyarakat terkait pajak digital dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Solusi yang disarankan, seperti edukasi publik dan investasi infrastruktur, relevan untuk meningkatkan efektivitas pajak digital. Hasil ini mendukung kesimpulan penelitian bahwa penerapan pajak digital yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan, tetapi perlu diimbangi dengan strategi untuk mengatasi hambatan yang ada.

Wulandari (2024) Artikel ini membahas tantangan yang lebih luas dari penerapan Digital Service Tax (DST), termasuk keadilan pajak, potensi pajak berganda, dan dampak retaliasi internasional. Meskipun studi ini tidak secara langsung membahas dampak pajak digital terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, temuan mengenai perlunya kebijakan yang dirancang dengan baik relevan dalam konteks pengembangan kebijakan perpajakan digital. Misalnya, desain kebijakan yang inklusif dan jelas dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan digital.

Pajak digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Penelitian ini mendukung kesimpulan dari studi pendahuluan bahwa kebijakan pajak digital yang efektif dan didukung oleh layanan berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan ini memerlukan penguatan infrastruktur teknologi, kampanye edukasi intensif, dan desain kebijakan yang inklusif untuk mengatasi hambatan seperti kurangnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan teknologi. Pendekatan terpadu dan kolaborasi berbagai pihak diperlukan untuk memastikan optimalisasi penerapan pajak digital..

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak (Tax Service Quality) dan pajak digital (Digital Service Tax) berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pasca digitalisasi perpajakan. Aspek-aspek seperti kemudahan akses,

kejelasan informasi, dan efisiensi waktu dalam kualitas layanan pajak mampu membangun kepercayaan dan mendorong motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, penerapan pajak digital melalui layanan elektronik seperti e-Registration, e-Filing, dan e-Billing telah memberikan dampak signifikan dalam menyederhanakan proses administratif. Sistem digital ini tidak hanya mengurangi kompleksitas prosedur pajak tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu dan akurasi dalam pelaporan pajak.

Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama di kalangan UMKM yang sering kali memiliki keterbatasan sumber daya. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan ini sangat bergantung pada faktor eksternal seperti tingkat kesadaran masyarakat dan kesiapan infrastruktur teknologi. Penemuan ini mendukung studi sebelumnya yang menyarankan bahwa digitalisasi perpajakan perlu diimbangi dengan layanan berkualitas dan kampanye edukasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, kebijakan perpajakan digital harus dirancang dengan inklusivitas dan fleksibilitas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak dari berbagai kategori secara optimal.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi perhatian. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup wajib pajak UMKM di wilayah tertentu, sehingga hasilnya tidak dapat secara luas diterapkan pada semua kategori wajib pajak atau wilayah lain. Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada aspek teknis digitalisasi perpajakan dan belum secara mendalam membahas pengaruh faktor sosial, budaya, dan psikologis yang mungkin turut memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan lainnya adalah penggunaan data yang hanya mencerminkan periode awal penerapan digitalisasi perpajakan, sehingga belum menggambarkan dampak kebijakan dalam jangka panjang.

Untuk mengatasi keterbatasan ini, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan ke berbagai kategori wajib pajak dan wilayah geografis untuk memperoleh hasil yang lebih representatif. Selain itu, studi mendalam mengenai pengaruh faktor sosial, budaya, dan psikologis terhadap kepatuhan wajib pajak juga diperlukan, terutama dalam konteks digitalisasi perpajakan. Pemerintah perlu meningkatkan kampanye edukasi secara berkelanjutan untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya pajak digital. Selain itu, investasi pada infrastruktur teknologi harus ditingkatkan agar layanan perpajakan digital dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk di wilayah terpencil.

Implikasi penelitian ini sangat penting bagi kebijakan perpajakan di Indonesia. Peningkatan kualitas layanan dan penguatan infrastruktur teknologi yang merata akan mendorong kepercayaan wajib pajak, sehingga kebijakan perpajakan digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan..

DAFTAR PUSTAKA

- Alm, J., & McClelland, G. H. (2019). *Behavioral responses to taxation: Evidence from survey experiments*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan tahunan digitalisasi perpajakan*. Jakarta: DJP.
- Fauzi, R. (2018). Kualitas layanan pajak dan kepatuhan wajib pajak: Studi empiris di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 6(2), 112–125.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Handoko, T. (2019). Pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Perpajakan dan Administrasi Bisnis*, 5(3), 67–79.
- Kurniawati, D., et al. (2021). Pengaruh interaksi langsung otoritas pajak terhadap kepatuhan pajak. *Jurnal Akuntansi & Pajak*, 10(3), 133–147.

- Kusumawardhani, F., et al. (2024). Tax service quality and digital tax implementation for MSME tax compliance in Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Publik*, 8(2), 205–220.
- Mardiasmo, D. (2019). *Perpajakan: Teori dan implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nunnally, J. C. (2018). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nugroho, H., & Siregar, F. (2021). Tantangan implementasi pajak digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(3), 123–135.
- OECD. (2020). *Tax challenges arising from digitalisation – Interim report*. Paris: OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, R. (2023). Literasi pajak digital dan kepatuhan UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 15(4), 256–274.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 6(1), 101–116.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, A. (2021). Implementasi pajak digital bagi pelaku UMKM di era digital. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 3(1), 89–102.
- Wulandari, N. (2024). Kebijakan pajak dalam perdagangan melalui sistem elektronik: Mengupas pro dan kontra digital service tax. *Jurnal Kebijakan Fiskal*, 12(1), 45–62.
- Yulianto, R. (2020). Kendala digitalisasi perpajakan bagi UMKM di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(2), 45–58. *Economics and Finance*, 3(1), 22-23. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9856>