

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, *TAX LITERACY*,
DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK YANG BERGERAK DI BIDANG UMKM**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

Nabilah

NPM : 41183403190026



Strata 1

Program Studi Akuntansi

UNIVERSITAS ISLAM "45"

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, *TAX LITERACY*,
DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK YANG BERGERAK DIBIDANG UMKM**

Tanggal : 03 Agustus 2023

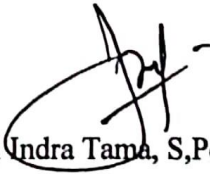
Oleh

Nabilah

NPM: 41183403190026

Disetujui,

Pembimbing



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Akuntansi



Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, *TAX LITERACY*, DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG BERGERAK DIBIDANG UMKM

Tanggal pengesahan : 10 Agustus 2023

Oleh

Nabilah

NPM : 41183403190026

Diuji Oleh,

Penguji I

Nurlaila MC, S.E., M.Acc., Ak.

Penguji II

Yuha Nadhirah Q, S.E., M.Ak.

Mengetahui,

Pembimbing

Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Akuntansi

Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah
NPM : 41183403190026
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
E-mail : nabilah7nbl@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Digitalisasi pelayanan perpajakan, *Tax Literacy*, dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Bergerak di Bidang UMKM” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karaya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 03 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nabilah

ABSTRAK

Nabilah (41183403190026)

Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Perpajakan, *Tax Literacy*, dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Bergerak di Bidang UMKM.

XIV + 118 halaman + 19 tabel + 1 gambar + 12 lampiran

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Perpajakan, *Tax Literacy*, Kinerja *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Digitalisasi pelayanan perpajakan, *Tax Literacy*, dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM di wilayah Kota Bekasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang berada di Kota Bekasi. Sampel dalam penelitian ini 116 responden yang diperoleh yang sesuai dengan kriteria yang di tentukan berdasarkan metode *purposive sampling*, data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui *google form*. Data diolah menggunakan SPSS *Versi 25*. Metode analisis yang digunakan antara lain uji statistik deskriptif, uji kelayakan data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, Uji koefisien determinasi, uji F, dan uji T.

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak yang bergerak di bidang UMKM. Sementara itu, *Tax Literacy* dan Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di bidang UMKM. Hasil penelitian ini perlu menjadi perhatian pemerintah, terutama instansi di bidang perpajakan, karena wajib pajak UMKM ternyata perlu adanya sosialisasi dan perhatian dalam hal kepatuhan wajib pajak.

Daftar Pustaka : 43 (2005-2022)

ABSTRACT

Nabilah (41183403190026)

The Effect of Digitizing Tax Services, Tax Literacy, and Account Representative Performance on Compliance of Taxpayers Engaged in the SME Field.

XIV + 118 pages + 19 tables + 1 figure + 12 attachments

Keywords: Tax Service Digitization, Tax Literacy, Account Representative Performance, Taxpayer Compliance

The purpose of this study was to determine the effect of digitalization of tax services, tax literacy, and account representative performance on compliance by taxpayers engaged in the UMKM sector in the Bekasi City area.

This study uses a type of quantitative research using primary data. Respondents in this study were MSME taxpayers in Bekasi City. The sample in this study was 116 respondents who were obtained according to the criteria determined based on the purposive sampling method, data were collected by distributing questionnaires directly and through the Google form. Data was processed using SPSS Version 25. The analytical method used included descriptive statistical tests, data serviceability tests including validity and reliability tests, classic assumption tests which included normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, coefficient of determination tests, F tests, and T tests. .

Based on the test results, it can be concluded that the digitalization of tax services has no effect on the compliance of taxpayers engaged in the MSME sector. Meanwhile, Tax Literacy and Account Representative Performance have a positive effect on Taxpayer Compliance engaged in the MSME sector. The results of this study need to be of concern to the government, especially agencies in the field of taxation, because it turns out that MSME taxpayers need socialization and attention in terms of taxpayer compliance.

Bibliography : 43 (2005-2022)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Dengan memanjatkan syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat serta hidayah-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi pelayanan Perpajakan, *Tax Literacy*, dan Kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang Bergerak di Bidang UMKM”

Penyelesaian skripsi ini diajukan untuk melengka persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Islam “45” Bekasi. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan raya syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Husnul Khutimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Annafi Indra Tama, S.Pd., M.Si selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, masukan dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Dan selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan
4. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Staf perpustakaan Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membantu kelancaran administrasi penyusunan skripsi serta menyediakan fasilitas buku-buku.
5. Bapak dan Ibu Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dan Bapak dan ibu Bagian Divisi Koperasi dan UMKM di Kota Bekasi yang telah memberikan izin penelitian untuk penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Karsan dan Ibu Sopiah beserta keluarga besar penulis. Terimakasih untuk kasih sayang, Doa, dukungan moral dan material sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.

7. Sahabat-sahabat seperjuangan penulisan yaitu Tri maya utari, Dea Silfiani, Hany Arum Saputri, Reghina Aulia, Neng Elga, Sri Haryani, Adz- Dzakiya Nurul Fitri, Lisgina Darwanti, dan Ade Siti Nurcholifah yang telah banyak memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan berdiskusi yaitu Aulia Rahma, Elly Setyowati yang telah memberikan semangat kepada penulis Selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Nyai sukma selaku sahabat kecil yang selalu memberikan dukungan penuh, telah mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat.
10. Kaka tingkat yaitu Kak Luthfiah Aptalia S dan Kak Ghahara Diandra Bilqis yang telah memberikan informasi dan saran kepada penulis. Sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman angkatan 2019 Akuntansi A dan kepengurusan Himpunan mahasiswa akuntansi Kabinet Cakrasahitya dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Pada Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bekasi, 03 Agustus 2023

Penulis

Nabilah

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Atau Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	8
2.1.2 Teori Atribusi (Theory Atribusi).....	8
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.4 Digitalisasi Pelayanan Perpajakan	12
2.1.5 <i>Tax Literacy</i>	15
2.1.6 <i>Kinerja Account Representative</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.4.1 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.4.2 Pengaruh Tax Literacy terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.4.3 Pengaruh Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sempel Penelitian.....	26
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Definisi Operasional Variabel	28
3.4.1 Variabel Dependen.....	28
3.4.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	28
3.4.2 Variabel Independen	29
3.4.1.2 Digitalisasi Pelayanan Perpajakan (X1).....	29
3.4.1.3 Tax Literacy (X2).....	30
3.4.1.4 Kinerja Account Representative (X3).....	30
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	31
3.6 Metode Analisis Data	32
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	33
3.7 Uji Kelayakan Data	33
3.7.1 Uji Validitas	33
3.7.1 Uji Reliabilitas	34
3.8 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.1 Uji Normalitas.....	34
3.8.2 Uji Multikonearitas	35
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.10 Uji Hipotesis.....	36
3.10.1 Koefisien Determinasi.....	36
3.10.2 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	37
3.10.3 Uji Statistik t (Uji t).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data Penelitian	38
4.2 Karakteristik Responden	39
4.3 Metode Analisis Data	41
4.3.1 Uji Stastistik Deskriptif.....	41
4.3.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Digitalisasi Pelayanan perpajakan (X1)....	43
4.3.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Tax Literacy (X2)	44

4.3.1.3	Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Account Representative (X3).....	45
4.3.1.4	Hasil Analisi Deskriptif Kepatuhan Wajib pajak (Y).....	48
4.4	Uji Kelayakan Data	49
4.4.1	Uji Validitas	49
4.4.2	Uji Reliabilitas	51
4.5	Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1	Uji Normalitas.....	52
4.5.2	Uji Multikolonieritas.....	53
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.7	Uji Hipotesis.....	57
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi.....	57
4.7.2	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	58
4.7.3	Uji Statistik t (uji t)	59
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.8.1	Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di bidang UMKM.....	61
4.8.2	Pengaruh <i>Tax literacy</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM.....	62
4.8.3	Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Keterbatasan penelitian	65
5.3	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Realisasi Penerimaan Pajak di Bekasi	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Skor Pengukuran Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Distribusi Sampel Kuesioner	38
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha	40
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Lama Usaha	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Variabel Digitalisasi Pelayanan Perpajakan	49
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Variabel Tax Literacy.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Deskriptif Variabel Kinerja Account Representative	45
Tabel 4. 10 Hasil Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji f)	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik t (Uji t).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Daftar Tabulasi Jawaban Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptive.....	100
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	101
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas.....	105
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 7 Uji Hipotesis	111
Lampiran 8 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi	112
Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Penelitian	113
Lampiran 10 Kartu Seminar Proposal Penelitian.....	114
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi	117
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup Penulis	118

cek turnitin

ORIGINALITY REPORT

16% SIMILARITY INDEX	22% INTERNET SOURCES	13% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	2%
4	dspace.uii.ac.id Internet Source	2%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	balitbang.pemkomedan.go.id Internet Source	1%
8	www.journals.segce.com Internet Source	1%
9	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%