Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)
Vol. 7, No 3, Agustus 2025, Hal 1173-1190

e-ISSN: 2656-3649 (Online)
http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/index

Pengaruh Faktor Psikologis, Sosial, dan Teknis dalam Meningkatkan Kepatuhan UMKM pada Pelaporan Pajak Berbasis Digital

Deni Agustria[1], **Verni Juita**[2*]
[1,2] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas, Padang
*Korespondensi: vjuita@eb.unand.ac.id

Tanggal Masuk:
24 Mei 2025
Tanggal Revisi:
02 Agustus 2025
Tanggal Diterima:
10 Agustus 2025

Keywords: *Awareness; Convenience; Ease of Use; Social Environment; Tax Compliance; Tax Morality; Trust; Micro, Small, and Medium Enterprises.*

How to cite (APA 6th style)
Agustria, D., & Juita, V. (2025). Pengaruh Faktor Psikologis, Sosial, dan Teknis dalam Meningkatkan Kepatuhan UMKM pada Pelaporan Pajak Berbasis Digital. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 7 (3), 1173-1190.

DOI:
https://doi.org/10.24036/jea.v7i3.2993

Abstract
This study explores how psychological factors (tax morale, trust, and awareness), social factors (social environment), and technical factors (ease of use and convenience) influence tax reporting compliance among micro, small, and medium enterprises (MSMEs) utilizing digital platforms. Using a multiple linear regression approach, data were collected from 239 MSME taxpayers across Indonesia through a non-probability sampling technique, specifically convenience sampling. The analysis revealed that tax morale, awareness, and perceived convenience do not significantly impact digital tax reporting compliance. In contrast, trust and social environment emerged as significant predictors of compliance behavior. These findings highlight the critical role of trust in the system and social influence in shaping tax behavior, suggesting that efforts to enhance compliance among MSMEs should go beyond improving system usability and also focus on building trust and supportive social norms within the digital taxation ecosystem.

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan respons global terhadap tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, terutama pasca pandemi Covid-19 yang mempercepat digitalisasi layanan publik (Moser-Plautz & Schmidthuber, 2023). Di Indonesia, reformasi perpajakan diwujudkan melalui digitalisasi sistem seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Form, yang bertujuan meningkatkan efisiensi administratif dan kepatuhan wajib pajak (Rosyid et al., 2024). Namun, data hingga Oktober 2024 menunjukkan bahwa tax ratio Indonesia hanya mencapai 10,02%, lebih rendah dari tahun sebelumnya (10,31%), dan masih jauh dari target nasional sebesar 15% (Arini, 2024). Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan signifikan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak.

Kontribusi UMKM terhadap ketimpangan tersebut cukup besar. Meskipun sektor ini menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja (Limanseto, 2022), hanya sekitar 2,3 juta dari 64 juta pelaku UMKM yang memiliki NPWP dan tercatat sebagai wajib pajak (Candra, 2025). Pemerintah telah

menawarkan berbagai insentif, seperti tarif pajak final 0,5% dan pembebasan PPh, namun implementasinya belum diikuti oleh peningkatan signifikan dalam kepatuhan pelaporan pajak secara digital (ekon.go.id, 2021).

Research gap yang muncul adalah bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya hanya memfokuskan pada pengaruh satu atau dua faktor secara terpisah, seperti kepercayaan (Palil et al., 2013), kemudahan sistem (Kartana et al., 2023), atau kesadaran wajib pajak (Nurkhin et al., 2018), tanpa mempertimbangkan interaksi multidimensi antara faktor psikologis, sosial, dan teknis secara bersamaan. Padahal, perilaku kepatuhan pajak merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh keyakinan moral, persepsi terhadap teknologi, dan tekanan sosial (Alabede et al., 2011; Devos, 2014).

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara simultan pengaruh faktor psikologis (moralitas pajak, kepercayaan, kesadaran), sosial (lingkungan sosial), dan teknis (kemudahan dan kenyamanan) terhadap kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital pada UMKM di Indonesia. Penelitian ini menawarkan pendekatan holistik untuk mengisi kekosongan literatur, dengan mengadopsi model yang mencerminkan realitas perilaku wajib pajak UMKM dalam konteks digital. Kontribusi teoritisnya adalah memperluas kerangka pemahaman kepatuhan pajak berbasis digital dengan mempertemukan perspektif psikologi perilaku, teknologi, dan sosial. Sementara itu, kontribusi praktisnya terletak pada penyediaan bukti empiris yang dapat digunakan pemerintah dalam merancang kebijakan berbasis data dan perilaku untuk mendorong kepatuhan UMKM melalui platform digital yang lebih inklusif, mudah digunakan, dan sesuai dengan karakteristik penggunanya.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Penelitian ini didasarkan pada dua teori utama yang relevan untuk memahami perilaku kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital pada pelaku UMKM, yaitu Theory of Planned Behavior (TPB) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Kedua teori ini digunakan sebagai kerangka konseptual untuk menjelaskan bagaimana faktor psikologis, sosial, dan teknis memengaruhi niat serta tindakan wajib pajak dalam menggunakan sistem pelaporan pajak digital.

Theory of Planned Behavior (TPB), yang diperkenalkan oleh (Ajzen, 1991), menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh intensi, yang terbentuk dari tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, komponen-komponen tersebut berkaitan langsung dengan variabel psikologis yang diteliti, seperti moralitas pajak (sikap terhadap kewajiban membayar pajak), kesadaran pajak (persepsi kendali terhadap perilaku), dan kepercayaan (norma subjektif terkait institusi pajak dan otoritas perpajakan). Penilaian rasional terhadap manfaat membayar pajak serta pengaruh dari lingkungan sosial, termasuk dorongan dari sesama pelaku UMKM atau otoritas pajak, turut membentuk niat untuk patuh. Penelitian sebelumnya oleh (Astuti & Panjaitan, 2018) mendukung relevansi TPB dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak, dengan menunjukkan bahwa faktor kognitif dan sosial secara signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan.

Sementara itu, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), menjelaskan adopsi teknologi melalui empat konstruk utama: ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions). Dalam konteks penelitian ini, teori UTAUT digunakan untuk menjelaskan variabel teknis seperti kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan sistem pelaporan pajak berbasis digital. Misalnya, ekspektasi bahwa sistem digital akan mempermudah dan mempercepat pelaporan pajak (kemudahan), serta persepsi tentang kelancaran penggunaan tanpa hambatan teknis (kenyamanan), akan memengaruhi intensi dan perilaku wajib pajak

dalam mengadopsi sistem tersebut. Penelitian (Abdussamad et al., 2024)) juga menunjukkan bahwa penggunaan UTAUT dalam konteks pemerintahan digital dapat meningkatkan adopsi sistem teknologi secara signifikan.

Dengan mengintegrasikan TPB dan UTAUT, penelitian ini mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif untuk memahami perilaku pelaporan pajak UMKM dalam era digital. TPB menjelaskan sisi psikologis dan sosial dari kepatuhan, sementara UTAUT menangkap aspek teknis dari adopsi sistem pelaporan digital. Oleh karena itu, kerangka teoritis ini mendasari pemilihan variabel independen dalam penelitian, yaitu moralitas pajak, kepercayaan, kesadaran, lingkungan sosial, kemudahan, dan kenyamanan, serta mendukung analisis mengenai bagaimana masing-masing faktor tersebut memengaruhi kepatuhan pelaporan pajak UMKM secara simultan dan kontekstual di Indonesia.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh moralitas pajak terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), sikap terhadap perilaku merupakan salah satu determinan utama dari niat individu untuk bertindak. Moralitas pajak mencerminkan keyakinan internal seseorang mengenai benar atau salahnya membayar pajak, yang secara langsung berkaitan dengan sikap terhadap perilaku kepatuhan pajak(Ajzen, 1991). Seseorang dengan tingkat moralitas pajak yang tinggi akan memandang kepatuhan sebagai suatu kewajiban moral, bukan semata-mata sebagai kewajiban hukum, sehingga meningkatkan kecenderungan untuk melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu.

Whittleliang hakki & Surjadi (2023) menemukan bahwa moralitas pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM, terutama di kalangan pelaku usaha yang menghadapi keterbatasan dalam memahami regulasi perpajakan. Dalam konteks pelaporan berbasis digital, meskipun sistem telah dirancang untuk lebih mudah diakses dan digunakan, sikap internal seperti moralitas tetap memainkan peran penting dalam menentukan kepatuhan. Dengan demikian, penelitian ini mengajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

H_1: Moralitas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital.

Pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), perceived behavioral control atau persepsi terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu tindakan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan individu terhadap sistem atau lingkungan yang mendukung perilaku tersebut (Ajzen, 1991). Dalam konteks kepatuhan pajak digital, kepercayaan terhadap sistem pelaporan pajak, otoritas perpajakan, dan keamanan data berperan penting dalam membentuk persepsi kontrol serta sikap positif terhadap perilaku patuh (Karwur et al., 2020).

Sementara itu, dalam model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), kepercayaan merupakan antecedent penting yang memengaruhi performance expectancy (harapan kinerja) dan effort expectancy (harapan kemudahan) (V. Venkatesh et al., 2003). Artinya, ketika pelaku UMKM mempercayai sistem digital pemerintah dapat bekerja dengan baik dan mudah digunakan, mereka lebih mungkin untuk mematuhi kewajiban perpajakan secara digital.

Penelitian empiris mendukung keterkaitan ini. Rahman & Syarli (2015) dan Muvidah & Andriani (2022) menemukan bahwa kepercayaan terhadap sistem digital berpengaruh baik secara lansung maupun sebagai moderasi terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Zainudin et al. (2022) dan (Abdilah et al., 2022). Sebaliknya, Fahluzy & Agustina (2014) mencatat bahwa kepercayaan tidak selalu berpengaruh signifikan,

terutama bila dipengaruhi oleh faktor lain seperti ketidakpahaman terhadap sistem atau kondisi ekonomi.

Berdasarkan penjelasan teoretis dan temuan empiris tersebut, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_2: Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital.

Pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

Theory of Planned Behavior (TPB) menekankan bahwa sikap terhadap perilaku sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran individu mengenai manfaat, tanggung jawab, dan konsekuensi dari tindakan tertentu (Ajzen, 1991). Dalam konteks ini, kesadaran perpajakan mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami pentingnya kontribusi pajak terhadap negara serta mengetahui hak dan kewajiban mereka. Tingkat kesadaran yang tinggi akan membentuk sikap positif terhadap pelaporan pajak yang patuh, sehingga memperkuat niat untuk mematuhi ketentuan perpajakan.

Selain itu, teori adopsi teknologi seperti UTAUT menyatakan bahwa pemahaman individu terhadap teknologi, termasuk kesadaran akan kebermanfaatannya, turut memengaruhi performance expectancy dan niat penggunaannya (V. Venkatesh et al., 2003). Sehingga dapat diartikan bahwa kesadaran terhadap manfaat dan kemudahan sistem digital pelaporan pajak dapat mendorong kepatuhan, khususnya di kalangan pelaku UMKM.

Penelitian Fitria et al. (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berkontribusi pada peningkatan kesadaran wajib pajak dan berujung pada kepatuhan pelaporan. Namun demikian, studi oleh Widyanti et al. (2022) mengungkap bahwa kesadaran saja tidak cukup untuk menjamin kepatuhan tanpa adanya dukungan infrastruktur teknologi dan literasi digital yang memadai, terutama bagi UMKM dengan keterbatasan sumber daya.

Berdasarkan teori dan temuan tersebut, maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_3: Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital.

Pengaruh lingkungan sosial terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), norma subjektif merupakan salah satu determinan utama niat untuk berperilaku, termasuk perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan (Ajzen, 1991). Norma subjektif mencerminkan persepsi individu terhadap tekanan sosial dari orang-orang penting di sekitarnya, seperti keluarga, teman, atau kolega. Ketika lingkungan sosial memberikan dukungan moral dan informasi mengenai pentingnya membayar pajak, maka individu akan merasa terdorong untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan dari lingkungan sekitar, seperti rekan usaha atau komunitas bisnis, dapat memperkuat niat pelaku UMKM untuk melakukan pelaporan pajak secara digital. Purwanto & Kholis (2022) menemukan bahwa lingkungan sosial yang aktif menyuarakan pentingnya kontribusi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan. Namun, studi Rahmawati & Putri (2024) mengindikasikan bahwa tidak semua bentuk pengaruh sosial bersifat positif, misalnya, edukasi pajak yang tidak efektif dari lingkungan sekitar justru dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepatuhan. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi dan kualitas pengaruh sosial turut menentukan keberhasilan intervensi berbasis sosial dalam mendorong kepatuhan UMKM.

Dengan demikian, berdasarkan teori TPB dan bukti empiris yang tersedia, hipotesis keempat penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_4: Lingkungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital.

Pengaruh kemudahan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

Dalam kerangka teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), ekspektasi usaha (effort expectancy) merupakan salah satu determinan utama dalam niat individu untuk mengadopsi suatu teknologi. Ekspektasi usaha merujuk pada persepsi individu tentang seberapa mudah suatu sistem digunakan. Dalam konteks perpajakan digital, persepsi kemudahan memainkan peran penting dalam menentukan apakah wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, akan menggunakan sistem pelaporan pajak digital secara konsisten dan patuh.

Beberapa penelitian terdahulu mendukung pentingnya persepsi kemudahan dalam mendorong kepatuhan. Fitria et al.(2022).menemukan bahwa sistem seperti e-Filing dan e-Billing mempermudah pelaporan pajak UMKM, sehingga menurunkan biaya kepatuhan dan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Selain itu, Sugiyono et al. (2024) menekankan bahwa persepsi kemudahan dapat memperbaiki pemahaman dan niat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban mereka. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh Harahap & Situngkir (2023), yang menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan, terutama jika tidak diimbangi dengan literasi digital yang memadai.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi perpajakan digital dapat menjadi faktor penting, namun tidak bersifat mutlak. Oleh karena itu, hipotesis kelima dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_5: Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital.

Pengaruh kenyamanan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

Dalam kerangka teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003)), salah satu faktor penting yang memengaruhi adopsi teknologi adalah kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions), yang mencakup persepsi pengguna mengenai kenyamanan, dukungan teknis, dan ketersediaan sumber daya untuk menggunakan teknologi secara efektif. Kenyamanan, dalam konteks ini, mencerminkan sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem digital dapat diakses dan digunakan dengan mudah tanpa hambatan berarti.

Studi oleh Susilo & Syahdan (2022) menunjukkan bahwa sistem e-Filing yang dirancang secara user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dapat menciptakan rasa nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak di kalangan UMKM. Di sisi lain, Arvelyanto (2021) menemukan bahwa kenyamanan tidak selalu berujung pada kepatuhan yang lebih tinggi. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman prosedural, rasa tidak aman terhadap sistem digital, atau ketidakpuasan terhadap layanan dapat mengurangi efektivitas kenyamanan dalam mendorong perilaku patuh.

Dengan demikian, kenyamanan dalam menggunakan sistem pelaporan pajak digital merupakan salah satu determinan penting yang perlu dianalisis lebih lanjut, terutama dalam konteks pelaku UMKM yang memiliki tingkat adopsi teknologi yang beragam. Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, hipotesis keenam dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_6: Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hubungan kausal antara variabel-variabel psikologis, sosial, dan teknis terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan fenomena secara objektif dan terukur melalui data numerik yang dapat dianalisis secara statistik (Creswell, 2014). Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan pengaruh antar variabel berdasarkan teori yang telah ada (Sugiyono, 2014).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode convenience sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan partisipasi responden (Etikan et al., 2016). Melalui pendekatan ini, diperoleh 239 responden wajib pajak UMKM dari berbagai wilayah di Indonesia. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari enam konstruk utama, yaitu moralitas pajak, kepercayaan, kesadaran, lingkungan sosial, kemudahan, dan kenyamanan. Sementara itu, variabel dependen yang dianalisis adalah tingkat kepatuhan pelaporan pajak secara digital oleh pelaku UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memanfaatkan sistem perpajakan digital yang terus berkembang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring berbasis skala Likert. Instrumen kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap enam variabel independen—yaitu moralitas pajak, kepercayaan, kesadaran, lingkungan sosial, kemudahan, dan kenyamanan—serta satu variabel dependen, yaitu kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital. Kuesioner disebarkan secara online menggunakan platform Google Form, yang dinilai efektif dalam menjangkau responden UMKM di berbagai wilayah serta memfasilitasi pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik(Siyoto & Sodik, 2015). Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data langsung dari wajib pajak UMKM mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pelaporan pajak mereka di era digital.

Selanjutnya, tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, yang dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner secara konsisten dan tepat mengukur konstruk yang dimaksud. Setelah instrumen dinyatakan layak, dilakukan pengujian asumsi klasik yang mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna menjamin bahwa data memenuhi prasyarat untuk dianalisis menggunakan metode regresi linear. Teknik regresi linear berganda kemudian diterapkan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak, baik secara bersama-sama maupun secara individu. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji-t untuk melihat signifikansi parsial, serta analisis koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R^2) untuk menilai kekuatan prediksi model terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pendekatan ini dirancang untuk menghasilkan kesimpulan yang sahih, andal, dan mampu menjawab pertanyaan penelitian berdasarkan bukti empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Tabel 1. Profil dan Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Gender:		
Laki-laki	121	50,63%
Perempuan	118	49,375

Usia:		
< 20 tahun	2	0,84%
21-29 tahun	116	48,54%
30-40 tahun	98	41%
>40 tahun	23	9,62%
Lokasi Tempat Tinggal:		
Di ibu kota provinsi	107	44,77%
Di ibu kota kabupaten/Kotamadya	76	31,80%
Di desa	53	22,18%
Di desa terpencil	3	1,26%
Jenis Industri Responden:		
Makanan/Kuliner	46	19,25%
Perdagangan	50	20,92%
Pertanian	31	12,97%
Otomotif	12	5,02%
Perkebunan	42	17,57%
Peternakan	12	5,02%
Tekstil dab Fashion	20	8,37%
Perikanan	14	5,86%
Transportasi	10	4,18%
Lainnya	2	0,84%

Data pada tabel 1 diatas memperlihatkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 239 pelaku UMKM yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Berdasarkan jenis kelamin, proporsi antara laki-laki (50,63%) dan perempuan (49,37%) relatif seimbang. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 21–29 tahun (48,54%) dan 30–40 tahun (41%), menunjukkan dominasi generasi produktif dalam penggunaan sistem pelaporan pajak digital.

Dilihat dari lokasi tempat tinggal, sebagian besar responden berdomisili di ibu kota provinsi (44,77%) dan ibu kota kabupaten/kota (31,80%), sementara sisanya berasal dari desa (22,18%) dan desa terpencil (1,26%), mencerminkan penyebaran geografis yang relatif luas.

Adapun jenis industri yang dijalankan oleh responden cukup beragam, dengan sektor makanan/kuliner (20,92%) dan perdagangan (19,25%) mendominasi. Disusul oleh sektor perkebunan (17,57%), pertanian (12,97%), dan tekstil/fashion (8,37%). Sisanya tersebar pada bidang peternakan, perikanan, otomotif, transportasi, serta industri lainnya. Komposisi ini menggambarkan karakteristik pelaku UMKM yang beragam baik secara demografis maupun sektor usaha, serta menunjukkan keterwakilan berbagai konteks dalam adopsi pelaporan pajak digital.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, tahap awal penelitian ini mencakup pengujian validitas dan reliabilitas terhadap seluruh butir pernyataan dalam kuesioner guna memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar kelayakan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pada masing-masing konstruk memiliki nilai *r-hitung* yang melebihi *r-tabel* (0,1269 pada n = 239 dan tingkat signifikansi 5%), sehingga seluruh item dapat dikategorikan valid. Selanjutnya, pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel

memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik (Ghozali, 2018).

Pengujian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik untuk menilai kesesuaian model regresi linear yang digunakan. Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,000 yang secara statistik mengindikasikan bahwa data tidak berdistribusi normal. Namun, hasil visual dari grafik Normal P-P Plot menunjukkan penyebaran titik-titik data yang relatif simetris di sekitar garis diagonal, yang berarti ketidakteraturan distribusi tidak terlalu signifikan. Dengan mempertimbangkan jumlah sampel yang cukup besar (n = 239), model regresi tetap dapat diinterpretasikan secara andal karena model linear tetap tahan terhadap pelanggaran asumsi normalitas yang ringan (Gujarati & Porter, 2009).

Selanjutnya uji multikolinearitas yang dilakukan menunjukkan nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 untuk seluruh variabel independen, sehingga tidak ditemukan indikasi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot memperlihatkan sebaran titik yang acak dan tidak membentuk pola tertentu, yang mengindikasikan tidak adanya heteroskedastisitas. Nilai Durbin-Watson sebesar 2,058 juga menunjukkan tidak terjadi autokorelasi dalam model.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel psikologis, sosial, dan teknis terhadap kepatuhan pelaporan pajak digital. Hasil estimasi menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4{,}649 - 0{,}048X_1 + 0{,}170X_2 + 0{,}093X_3 + 0{,}251X_4 + 0{,}033X_5 + 0{,}603X_6 + \varepsilon$$

Keterangan:

X_1 = Moralitas Pajak
X_2 = Kepercayaan
X_3 = Kesadaran
X_4 = Lingkungan Sosial
X_5 = Kemudahan
X_6 = Kenyamanan

Dari hasil uji t, diketahui bahwa kepercayaan (X_2), lingkungan sosial (X_4), dan kenyamanan (X_6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak digital (p-value < 0,05). Di sisi lain, moralitas pajak (X_1), kesadaran (X_3), dan kemudahan (X_5) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Di antara variabel signifikan, kenyamanan memiliki koefisien terbesar (β = 0,603), menandakan bahwa persepsi kenyamanan dalam menggunakan sistem digital merupakan faktor dominan dalam mendorong kepatuhan UMKM terhadap pelaporan pajak secara elektronik.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.810[a]	.656	.647	1.72722	2.058

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 22

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,647 mengindikasikan bahwa 64,7% variasi kepatuhan pelaporan pajak UMKM dapat dijelaskan oleh keenam variabel independen yang digunakan dalam model. Sisanya sebesar 35,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini. Dengan demikian, model regresi ini cukup kuat dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Uji Statistik t (Uji Signifikansi Parsial)

Selanjutnya, utuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM secara parsial, dilakukan uji statistik t. Uji ini bertujuan menguji signifikansi koefisien regresi masing-masing variabel terhadap variabel dependen. Suatu variabel dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai *t hitung* > *t tabel* (1,970) dan nilai signifikansi (Sig.) < 0,05. Hasil pengujian disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Uji Statistik t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Hasil (t_{tabel} = 1,970)
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.649	1.059		**4.389**	.000	
	Tax Morale	-.048	.031	-.061	**-1.556**	.121	**Tidak berpengaruh**
	Trust	.170	.055	.212	**3.091**	.002	**Berpengaruh**
	Awareness	.093	.081	.060	**1.149**	.252	**Tidak berpengaruh**
	Social Environment	.251	.082	.197	**3.048**	.003	**Berpengaruh**
	Easy of Use	.033	.074	.024	**.445**	.657	**Tidak berpengaruh**
	Convenience	.603	.083	.428	**7.231**	.000	**Berpengaruh**

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 22.0

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa tiga variabel independen yaitu kepercayaan, lingkungan sosial, dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM secara digital, ditunjukkan oleh nilai *t hitung* > *t tabel* dan *sig.* < 0,05. Sementara itu, variabel moralitas pajak, kesadaran, dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan, karena nilai signifikansinya melebihi 0,05. Dengan demikian, hanya sebagian faktor psikologis, sosial, dan teknis yang terbukti memiliki pengaruh nyata terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pembahasan

Pengaruh Moralitas Pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa moralitas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital, dengan nilai signifikansi sebesar 0,121 (> 0,05), sehingga hipotesis (H1) ditolak. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Simanjuntak & Sudjiman (2023), yang menyatakan bahwa moralitas pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, namun sejalan dengan studi Ningsih (2022) yang menemukan bahwa moralitas pajak tidak berkontribusi secara langsung terhadap perilaku patuh wajib pajak.

Dalam kerangka Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), moralitas pajak seharusnya tercermin dalam sikap positif terhadap perilaku kepatuhan, yaitu keyakinan bahwa membayar pajak adalah tindakan yang benar secara moral dan sosial.

Namun, hasil yang tidak signifikan ini mengindikasikan bahwa sikap moral saja tidak cukup kuat mendorong niat untuk patuh, terutama dalam konteks pelaporan pajak digital oleh pelaku UMKM.

Ada beberapa kemungkinan penyebab mengapa moralitas pajak tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam konteks ini. Pertama, adanya kesenjangan antara sikap dan perilaku aktual, yang dikenal sebagai intention-behavior gap. Wajib pajak UMKM mungkin memiliki sikap moral yang baik terhadap pajak, tetapi tidak serta merta mengimplementasikannya dalam bentuk pelaporan yang patuh karena hambatan lain seperti keterbatasan teknis, administratif, atau ketidakpercayaan terhadap sistem (Kirchler, 2007). Kedua, pada pelaku UMKM motivasi kepatuhan yang bersifat eksternal lebih dominan, seperti ancaman sanksi, kemudahan sistem, dan tekanan sosial, yang dapat menggantikan atau menutupi peran moralitas internal dalam membentuk perilaku patuh (Frey & Torgler, 2007). Ketiga, dalam konteks adopsi teknologi perpajakan digital, nilai moral mungkin tidak lagi menjadi faktor utama, karena perilaku pelaporan pajak lebih dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi sistem, dan kepuasan pengguna. Studi oleh Sijabat (2020) dengan menggunakan kerangka TAM menemukan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan e-Filing, sedangkan moralitas pribadi tidak disebut sebagai determinan utama dalam konteks penggunaan sistem digital.

Pengaruh kepercayaan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak digital, dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 (< 0,05), sehingga hipotesis H2 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak UMKM terhadap sistem pelaporan digital, baik kepercayaan pada keamanan data, transparansi proses, maupun kredibilitas penyelenggara pajak. Hal ini memperlihatkan adanya kecenderungan mereka untuk melaporkan pajak secara tepat waktu dan benar.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap otoritas dan sistem akan membentuk sikap positif yang memengaruhi intensi dan pada akhirnya perilaku aktual. Dalam konteks kepatuhan pajak digital, kepercayaan terhadap sistem e-Filing sebagai media pelaporan akan memperkuat niat wajib pajak untuk menggunakannya secara patuh dan konsisten.

Penelitian ini memperkuat temuan dari Zainudin et al. (2022) dan (Kim et al., 2008) yang menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi sistem informasi berbasis teknologi, termasuk dalam konteks perpajakan. Kepercayaan menciptakan persepsi aman dan dapat diandalkan, yang mengurangi kekhawatiran wajib pajak terhadap penyalahgunaan data atau kesalahan sistem.

Lebih lanjut, Susanto & Aljoza (2015)menekankan bahwa dalam sistem elektronik pemerintah (e-government), kepercayaan merupakan mediator penting antara persepsi kemudahan dan perilaku kepatuhan. Tanpa adanya rasa percaya, wajib pajak cenderung ragu menggunakan teknologi meskipun secara teknis sistem tersebut mudah digunakan.

Namun demikian, hasil ini bertentangan dengan studi Fahluzy & Agustina (2014) yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh perbedaan konteks adopsi teknologi. Pada saat penelitian Fahluzy & Agustina dilakukan, sistem perpajakan digital belum sepenuhnya terimplementasi dan disosialisasikan secara luas, sehingga kepercayaan belum terbentuk secara optimal. Selain itu, faktor eksternal seperti pemahaman pajak, beban administrasi, serta kondisi ekonomi wajib pajak juga turut mempengaruhi perilaku kepatuhan dan bisa menjadi variabel mediasi yang tidak dikendalikan dalam penelitian mereka.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks digitalisasi layanan pajak, kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital sangat krusial, terutama di kalangan UMKM yang umumnya memiliki keterbatasan dalam akses informasi. Kepercayaan tidak hanya menjadi faktor psikologis, tetapi juga menjadi dasar untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan kenyamanan penggunaan sistem.

Pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak digital UMKM, dengan nilai signifikansi sebesar 0,252 (> 0,05), sehingga hipotesis H3 ditolak. Artinya, meskipun individu memiliki pengetahuan atau pemahaman mengenai pentingnya kewajiban perpajakan, hal tersebut belum tentu diikuti oleh perilaku pelaporan yang patuh.

Temuan ini bertentangan dengan penelitian Madjodjo & Baharuddin (2022) yang menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak secara signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan, terutama pada UMKM yang telah mengikuti edukasi pajak. Namun, hasil ini selaras dengan penelitian oleh Widyanti et al. (2022) yang menemukan bahwa kesadaran tidak selalu mendorong kepatuhan pada sektor e-commerce, yang umumnya lebih dipengaruhi oleh regulasi yang ketat dan sistem yang terintegrasi secara otomatis.

Secara teoritis, Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku persepsian. Kesadaran dapat memengaruhi sikap, tetapi jika tidak dibarengi oleh norma sosial yang kuat dan persepsi kemampuan untuk melaksanakan perilaku tersebut, maka kesadaran saja tidak cukup menghasilkan tindakan nyata. Fenomena ini juga dapat dijelaskan melalui intention–behavior gap, yaitu perbedaan antara niat dan perilaku aktual (Sheeran & Webb, 2016).

Dalam konteks digitalisasi sistem perpajakan, pelaku UMKM mungkin telah menyadari kewajiban mereka, namun faktor-faktor seperti keraguan terhadap sistem digital, kurangnya literasi digital, tekanan ekonomi, atau prioritas bisnis harian dapat lebih dominan dalam memengaruhi keputusan mereka untuk melaporkan pajak secara patuh. Hal ini diperkuat oleh studi Saad (2014) yang menemukan bahwa kesadaran tidak selalu sejalan dengan kepatuhan ketika tidak didukung oleh rasa percaya, insentif, atau pengawasan yang efektif. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak saja tidak cukup untuk mendorong kepatuhan digital, terutama bila tidak didukung oleh faktor teknis (seperti kemudahan sistem), kepercayaan pada platform digital, dan tekanan sosial dari lingkungan.

Pengaruh lingkungan sosial terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa lingkungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak digital UMKM, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 (< 0,05), sehingga hipotesis H4 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa individu yang berada dalam lingkungan sosial yang mendukung baik dari keluarga, rekan bisnis, maupun komunitas akan lebih cenderung mematuhi kewajiban pelaporan pajak secara tepat waktu dan akurat.

Hasil ini sejalan dengan konsep norma subjektif dalam Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), yang menyatakan bahwa persepsi seseorang terhadap ekspektasi sosial dari orang-orang di sekitarnya (seperti teman, keluarga, atau otoritas sosial) dapat memengaruhi niat dan perilaku aktual. Ketika lingkungan sosial memberikan tekanan normatif atau teladan positif, maka individu akan merasa terdorong untuk mematuhi kewajiban perpajakan demi menjaga citra atau harmoni sosial (Bobek et al., 2007).

Penelitian ini mendukung temuan Purwanto & Kholis (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran kolektif atas manfaat pajak dan interaksi sosial di komunitas bisnis lokal dapat memperkuat kepatuhan, terutama di kalangan UMKM. Dalam banyak kasus, pelaku usaha kecil cenderung mengikuti perilaku rekan sejawat atau mentor bisnis dalam hal kepatuhan perpajakan, yang mencerminkan adanya proses pembelajaran sosial (Bandura, 2005).

Namun demikian, efektivitas lingkungan sosial sebagai pendorong kepatuhan tidak bersifat absolut. Studi oleh Rahmawati & Putri (2024) mengungkap bahwa lingkungan sosial yang tidak disertai dengan edukasi pajak yang memadai justru dapat menghasilkan persepsi keliru mengenai aturan dan prosedur pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial perlu diimbangi dengan intervensi komunikasi yang jelas, penyuluhan pajak yang efektif, dan peningkatan literasi fiskal agar norma sosial yang terbentuk tidak hanya mendorong kepatuhan semu.

Selain itu, dalam konteks digital, media sosial dan komunitas daring juga mulai memainkan peran penting sebagai bagian dari lingkungan sosial baru. Wajib pajak yang mendapatkan informasi positif dari platform digital atau testimoni dari pengguna lain yang sukses memanfaatkan sistem pelaporan pajak digital, dapat termotivasi untuk melakukan hal serupa (Dwivedi et al., 2019). Oleh karena itu, pendekatan yang melibatkan tokoh masyarakat, influencer digital, atau komunitas UMKM online dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan secara lebih luas.

Pengaruh kemudahan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem pelaporan pajak digital tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan UMKM (nilai signifikansi 0,657 > 0,05), sehingga hipotesis kelima (H5) ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem perpajakan digital telah dirancang untuk memudahkan pengguna, aspek kemudahan saja belum cukup untuk mendorong kepatuhan secara nyata.

Temuan ini berbeda dengan hasil studi Purnama (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan mendorong perilaku kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha kecil. Namun, hasil penelitian ini justru menguatkan temuan dari Harahap & Situngkir (2023) yang menggarisbawahi bahwa faktor kemudahan tidak berdampak signifikan tanpa diiringi dengan tingkat pemahaman dan literasi digital yang mencukupi.

Dalam konteks Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), persepsi tentang kemudahan penggunaan (effort expectancy) memang merupakan salah satu penentu niat untuk menggunakan teknologi. Namun, dalam praktiknya, pengaruh kemudahan akan lebih terasa apabila pengguna memiliki self-efficacy dan dukungan pengetahuan yang memadai. Dengan kata lain, sistem yang mudah digunakan tidak akan mendorong perilaku patuh jika wajib pajak merasa tidak memahami alur penggunaan, istilah teknis, atau implikasi hukum dari pelaporan pajak secara digital.

Kondisi ini diperparah oleh fakta bahwa sebagian besar pelaku UMKM di Indonesia masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah (Atkinson, 2017), sehingga mereka lebih mengandalkan bantuan dari pihak lain (seperti konsultan atau staf administrasi) dalam mengakses sistem perpajakan elektronik. Dalam situasi ini, kemudahan sistem menjadi tidak relevan secara langsung terhadap keputusan individu untuk patuh atau tidak.

Lebih lanjut, Dwivedi et al. (2019) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan hanya akan menjadi prediktor efektif jika dikombinasikan dengan pelatihan, panduan praktis, atau antarmuka yang ramah pengguna. Dalam konteks UMKM, ketidaksesuaian antara desain sistem dan kapasitas pengguna sering kali menciptakan friksi digital, yang justru menurunkan motivasi pelaporan. Dengan demikian, ketidakberpengaruhan kemudahan terhadap kepatuhan

dalam studi ini dapat dijelaskan melalui ketidaksiapan pengguna dalam mengadopsi sistem digital secara mandiri, serta perlunya intervensi berbasis edukasi dan asistensi teknis untuk menjembatani kesenjangan antara kemudahan sistem dan kemampuan pengguna.

Pengaruh kenyamanan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan sistem pelaporan pajak digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis keenam (H6) diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika wajib pajak merasa nyaman dan terbiasa menggunakan aplikasi pelaporan pajak digital, mereka cenderung lebih patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Hasil ini sejalan dengan temuan Susilo & Syahdan (2022) yang menyatakan bahwa sistem e-Filing yang dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna dan alur pelaporan yang sederhana dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepatuhan. Tingkat kenyamanan yang tinggi dapat menciptakan persepsi positif terhadap sistem digital, yang mendorong penggunaan secara berulang dan sukarela oleh wajib pajak.

Dalam kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), kenyamanan pengguna dapat dikaitkan dengan "facilitating conditions" dan "effort expectancy", yaitu persepsi bahwa sistem mudah digunakan dan tersedia dukungan teknis yang memadai. Faktor ini memperkuat niat dan perilaku penggunaan sistem, yang dalam konteks pajak berarti meningkatkan kepatuhan.

Namun demikian, temuan ini juga perlu dilihat secara hati-hati karena penelitian Arvelyanto (2021) menemukan bahwa kenyamanan saja tidak selalu menjamin peningkatan kepatuhan apabila disertai dengan tingkat pemahaman pajak yang rendah, atau ketidakpuasan terhadap aspek pelayanan seperti respon petugas atau kecepatan sistem. Artinya, kenyamanan bersifat subjektif dan bisa dipengaruhi oleh ekspektasi yang berbeda antar pengguna, sehingga untuk mencapai dampak maksimal, kenyamanan harus didukung oleh edukasi pengguna dan peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan.

Studi lain oleh Ramayah et al. (2010) dalam konteks adopsi sistem digital juga menunjukkan bahwa kenyamanan yang dirasakan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan sistem, yang kemudian berpengaruh pada kepatuhan atau pemenuhan kewajiban administratif. Dalam konteks UMKM Indonesia, kenyamanan menjadi semakin penting karena mayoritas pelaku usaha memiliki waktu terbatas dan terbebani oleh urusan operasional bisnis, sehingga sistem yang nyaman dan tidak membingungkan sangat menentukan keberlanjutan penggunaan.

Dengan demikian, temuan ini memberikan implikasi penting bagi otoritas perpajakan: investasi dalam peningkatan antarmuka pengguna, kecepatan sistem, respons layanan, serta penyederhanaan proses pelaporan akan sangat bermanfaat dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak, khususnya di segmen UMKM yang sangat sensitif terhadap beban administratif.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak semua faktor psikologis, sosial, dan teknis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan pajak digital pada pelaku UMKM. Faktor moralitas pajak dan kesadaran pajak terbukti tidak berpengaruh signifikan, mengindikasikan bahwa nilai moral dan pengetahuan semata belum cukup untuk mendorong perilaku patuh dalam konteks pelaporan berbasis

digital. Rendahnya peran dua faktor ini dapat dijelaskan melalui adanya kesenjangan antara niat dan tindakan, serta kurangnya urgensi internal jika tidak disertai konsekuensi langsung.

Sebaliknya, kepercayaan terhadap sistem perpajakan dan keamanan digital, serta dukungan dari lingkungan sosial, terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan norma subjektif yang terbangun dari interaksi sosial menjadi pendorong yang lebih kuat dalam meningkatkan kepatuhan, khususnya dalam penggunaan teknologi perpajakan.

Selain itu, meskipun kemudahan penggunaan sistem pelaporan pajak digital telah dirancang untuk meringankan beban administratif, temuan menunjukkan bahwa kemudahan tersebut tidak secara langsung meningkatkan kepatuhan. Justru, kenyamanan dalam penggunaan sistem, yang mencakup persepsi terhadap kestabilan, kejelasan proses, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan, memiliki pengaruh paling dominan dalam mendorong pelaporan pajak yang tepat waktu dan patuh.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa faktor kenyamanan, kepercayaan, dan dukungan sosial lebih efektif dalam mendorong kepatuhan pelaporan pajak digital UMKM dibandingkan hanya mengandalkan aspek moral atau kognitif. Implikasi dari temuan ini menyoroti pentingnya pendekatan berbasis pengalaman pengguna dan relasi sosial dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan perpajakan berbasis teknologi.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil dan implikasinya. Pertama, pemilihan variabel independen masih terbatas pada dimensi psikologis (moralitas pajak, kepercayaan, dan kesadaran), sosial (lingkungan sosial), serta teknis (kemudahan dan kenyamanan). Padahal, dalam konteks perpajakan digital, terdapat dimensi lain yang potensial seperti dukungan regulasi, literasi digital, persepsi risiko, dan kepuasan pengguna, yang dapat memberikan pemahaman lebih luas terhadap determinan kepatuhan wajib pajak UMKM. Kedua, instrumen pengukuran yang digunakan dalam kuesioner masih bersifat terbatas, baik dari sisi jumlah item maupun kedalaman pertanyaan. Pendekatan yang lebih eksploratif, kontekstual, dan disesuaikan dengan karakteristik responden UMKM dapat memperkuat validitas konstruk dan menangkap nuansa perilaku yang lebih kompleks, khususnya dalam penggunaan sistem pelaporan pajak digital.

Selanjutnya keterbatasan ketiga, pendekatan penelitian ini murni kuantitatif, sehingga tidak mengakomodasi perspektif kualitatif yang dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor motivasional, hambatan, atau persepsi subjektif wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara digital. Studi kualitatif, seperti wawancara mendalam atau fokus grup diskusi, dapat mengungkap dinamika perilaku kepatuhan yang tidak tertangkap melalui data kuantitatif. Keempat, penelitian ini mengandalkan teknik convenience sampling dan distribusi kuesioner secara daring, yang berpotensi menimbulkan bias seleksi dan membatasi generalisasi hasil. Responden yang terlibat cenderung berasal dari kelompok UMKM yang sudah relatif melek teknologi dan aktif secara digital, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan populasi UMKM yang lebih luas, khususnya di daerah dengan akses digital terbatas.

Keterbatasan-keterbatasan tersebut diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model analisis yang lebih komprehensif, inklusif, dan sesuai dengan kompleksitas perilaku pelaporan pajak digital di kalangan UMKM Indonesia.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel independen dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang relevan dalam konteks kepatuhan

pelaporan pajak digital, seperti regulasi dan insentif pemerintah, tingkat literasi digital, persepsi risiko dan manfaat teknologi, serta kepuasan terhadap layanan pajak berbasis elektronik. Penambahan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat meningkatkan daya jelajah model dan memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai perilaku wajib pajak UMKM. Selain itu, instrumen penelitian juga perlu disempurnakan, baik dari sisi jumlah maupun kedalaman item pertanyaan. Penyusunan kuesioner yang lebih kontekstual dan eksploratif akan memberikan hasil pengukuran yang lebih akurat dan representatif terhadap pengalaman serta persepsi wajib pajak.

Lebih lanjut, pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus juga dianjurkan untuk melengkapi temuan kuantitatif dan menggali lebih dalam faktor-faktor psikologis atau sosial budaya yang memengaruhi kepatuhan. Kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif (mixed methods) dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai alasan di balik kepatuhan atau ketidakpatuhan pelaku UMKM terhadap pelaporan pajak digital. Di samping itu, pemilihan metode pengambilan sampel yang lebih representatif, seperti stratified random sampling, akan meningkatkan validitas eksternal dan generalisasi temuan penelitian, terutama untuk mencakup UMKM dari berbagai wilayah dengan tingkat akses dan kesiapan digital yang berbeda. Dengan demikian, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif, baik secara teoritis maupun praktis, dalam mendukung kebijakan perpajakan digital yang inklusif dan efektif.

Acknowledgement

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas atas dukungan pelaksanaan dan pendanaan melalui Hibah Penelitian Skripsi Sarjana dengan Nomor 339/UN16.19/PT.01.03/PSS/2025, yang telah memungkinkan terlaksananya penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Abdilah, Maulana Fahmi Muzaqie, Joelianti Dwi S.N, & Siti Nuridah. (2022). Pengaruh Nasionalism (Nasionalisme) Dan Trust (Kepercayaan Pada Pemerintah) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara). *Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pertiwi*, *14*(2), 10-O. https://ojs.pertiwi.ac.id/index.php/EEB/index

Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, *5*(2), 15. https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior: Organizational Behavior and Human Decision Processes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211.

Alabede, J. O., Bt. Zainol Ariffin, Z., & Idris, K. M. (2011). Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference. *Issues In Social And Environmental Accounting*, *5*(1), 3. https://doi.org/10.22164/isea.v5i1.54

Arini, S. C. (2024, November 13). Sri Mulyani Lapor Tax Ratio RI Capai 10,02% per Oktober 2024. *DetikFinance.Com*. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7636627/sri-mulyani-lapor-tax-ratio-ri-capai-10-02-per-oktober-2024

Arvelyanto, M. R. (2021a). *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kenyamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat*

Menggunakan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta.
Arvelyanto, M. R. (2021b). *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kenyamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta*. Politeknik Negeri Jakarta.
Astuti, T., & Panjaitan, I. (2018). Pengaruh moral wajib pajak dan demografi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan sanksi perpajakan sebagai pemoderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, *3*(1), 58–73.
Atkinson, A. (2017). *Financial education for MSMEs and potential entrepreneurs.* (No. 43; OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions).
Bandura, A. (2005). The evolution of social cognitive theory. *Great Minds in Management*, 9–35.
Bobek, D. D., Roberts, R. W., & Sweeney, J. T. (2007). The social norms of tax compliance: Evidence from Australia, Singapore, and the United States. *Journal of Business Ethics*, *74*(1), 49–64. https://doi.org/10.1007/s10551-006-9219-x
Candra, S. A. (2025). *Mengantar UMKM Naik Kelas, Beragam Fasilitas Pajak Diberikan Otoritas.* DDTC NEWS. https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1805918/mengantar-umkm-naik-kelas-beragam-fasilitas-pajak-diberikan-otoritas
Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
Devos, K. (2014). *Factors influencing individual taxpayer compliance behaviour.* Springer.
Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, *21*(3), 719–734. https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y
ekon.go.id. (2021). *UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia*. Siaran Pers Kementrian Bidang Perekonomian. https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia
Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, *5*(1), 1. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11
Fahluzy, S. F., & Agustina, L. (2014). Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak di Kabupaten Kendal. *Accounting Analysis Journal*, *3*(3), 399–406.
Fitria, R., Fionasari, D., & Sari, D. P. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, *3*(2), 139. https://doi.org/10.35314/iakp.v3i2.2945
Frey, B. S., & Torgler, B. (2007). Tax morale and conditional cooperation. *Journal of Comparative Economics*, *35*(1), 136–159. https://doi.org/10.1016/j.jce.2006.10.006
Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23.* Penerbit Universitas Diponegoro.
Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). Basic Econometrics. In *The McGraw-Hill Series Economics* (Fifth Edit). The McGraw-Hill Series.
Harahap, N. A., & Situngkir, A. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Efektivitas, dan Efisiensi atas Penerapan E-System Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP pada KPP Padang Sidempuan. *JAKP: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan*, *6*(9), 92–101. https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.51510/jakp.v6i2.1149
Kartana, W., Nengah, N., Ekayani, S., Aryawan, I. G., Ayu, I., & Meitri, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi (JA)*, *11*(01), 69–80. jurnalfe.ustjogja.ac.id

Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada KPP Pratama Manado). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL*, *11*(2), 113–130.

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, *44*(2), 544–564. https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001

Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge university press.

Limanseto, H. (2022). *Perkembangan UMKM sebagai Critical Engine Perekonomian Nasional Terus Mendapatkan Dukungan Pemerintah.* Ekon.Go.Id. https://ekon.go.id/publikasi/detail/4593/perkembangan-umkm-sebagai-critical-engine-perekonomian-nasional-terus-mendapatkan-dukungan-pemerintah

Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, *5*(1), 50. https://doi.org/10.32662/gaj.v5i1.1979

Moser-Plautz, B., & Schmidthuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, *40*(3), 101815. https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815

Muvidah, A. R., & Andriani, S. (2022). Pengaruh pengetahuan dan digitalisasi perpajakan terhadap voluntary tax compliance di mediasi kepercayaan pada industri kecil menengah Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, *4*(11), 5084-5093.

Ningsih, D. J. (2022). Pengaruh Moralitas Pajak, Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. In. *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi (Vol. 4).*

Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, M., & Sumiadji, S. (2018). The Influence of Tax Understanding , Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance. *Keuangan Dan Perbankan*, *22*(2), 240–255. https://doi.org/https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1678

Palil, M. R., Akir, M. R., & Ahmad, W. F. B. W. (2013). The perception of tax payers on tax knowledge and tax education with level of tax compliance: A study the influences of religiosity. *ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting*, *1*(1), 118–129.

Purnama, G. C. (2024). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kontrol Perilaku dan Kegunaan E-Bupot 21/26 Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.* Politeknik Negeri Batam.

Purwanto, W. P., & Kholis, N. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Umkm Di Solo Raya. *Prosiding Seminar Nasional UNIBA*, *1*, 38–49. http://www.journal.uniba.ac.id/index.php/PSD/article/view/341

Rahman, A., & Syarli, Z. A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Keadilan Perpajakan Serta Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* |, *6*(2), 2. http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/201

Rahmawati, E., & Putri, W. C. (2024). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Rasional Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *3*(6), 944–952. https://doi.org/10.56799

Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Lo, M. C. (2010). The role of quality factors in intention to continue using an e-learning system in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *2*(2), 5422–5426. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.885

Rosyid, M. A., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). The Effect of Digitalization on Compliance and Implementation of Tax Laws in Indonesia Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan dan Penerapan Hukum Pajak di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administration Law*, *5*(3), 265–280.

Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *109*(1), 1069–1075. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590

Sheeran, P., & Webb, T. L. (2016). The intention–Behavior Gap. Social and Personality Psychology Compass. *White Rose Research Online, The University of Sheffield*, *10*(9), 503–518. http://eprints.whiterose.ac.uk/107519/

Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *23*(3), 179–197. https://doi.org/10.22146/jsp.52770

Simanjuntak, J. G., & Sudjiman, P. E. (2023). Pengaruh Moralitas Pajak, Tingkat Nasionalisme, dan KepercayaanKepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(5), 8806–8821. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5765

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* ((Ayup (ed.). Literasi Media Publishing. https://www.pdfdrive.to/filedownload/dasar-metodologi-penelitian-dr-sandu-siyoto-skm-mkes-m-ali-sodik-ma

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, Gumilang, A. M., Rosidawaty, & Septiani, T. (2024). Analisis Kebijakan Sistem Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) : Studi pada KPP Pratama Serang Barat. *Balance Vocation Accounting*, *8*(1), 65–71.

Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual acceptance of e-Government services in a developing country: Dimensions of perceived usefulness and perceived ease of use and the importance of trust and social influence. *Procedia Computer Science*, *72*, 622-629.

Susilo, A., & Syahdan, S. A. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing, dan Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Banjarmasin. *Prosiding National Seminar on Accounting UKMC*, 262–278. https://journal.ukmc.ac.id/index.php/pnsoa/article/view/619

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. . (2003). User acceptance of information technology: towards a unified view. *MIS Quarterly*, *27*(3), 479–501.

Venkatesh, Viswanath, Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *27*(3), 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

Whittleliang hakki, T., & Surjadi, M. (2023). Pengaruh Moral Pajak Dan Etika Uang Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Peran Sistem Digitalisasi Pajak Sebagai Pemoderasi Saat Era New Normal Pandemik Covid-19. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, *7*(1), 1–18. https://doi.org/10.25139/jaap.v7i1.5518

Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar Butar, S. D. R., & Maulidya, Y. N. (2022). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Mbia*, *20*(3), 285–294. https://doi.org/10.33557/mbia.v20i3.1614

Zainudin, F. M., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Indonesia*, *6*, 107–121.