

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
DI KOTA PALEMBANG**



**Skripsi Oleh:**  
**Putri Arafaisyah Hutasuhut**  
**01031182126024**  
**S1 Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**2025**

## **LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

### **PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Putri Arafaisyah Hutasuhut

NIM : 01031182126024

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

: 14 Februari 2025

Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.  
NIP. 197802102001122001

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA PALEMBANG

Disusun Oleh:

Nama : Putri Arafaisyah Hutasuhut  
NIM : 01031182126024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 03 Maret 2025 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif,  
Indralaya, 14 April 2025

Pembimbing,



Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.  
NIP. 197802102001122001

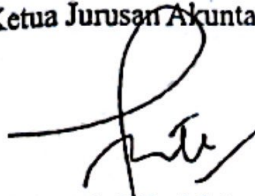
Penguji,



Meita Rahmawati, SE., M.Acc., Ak  
NIP. 198605132015042002

**ASLI**  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNSRI  
29/4-2025

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA.  
NIP. 197212152003122001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Putri Arafaisyah Hutasuhut

NIM : 01031182126024

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM  
DI KOTA PALEMBANG**

Pembimbing : Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.

Tanggal Ujian : 03 Maret 2025

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 14 April 2025

Pembuat Pernyataan,



Putri Arafaisyah Hutasuhut

NIM. 01031182126024

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan dia sebaik-baiknya  
pelindung” (QS. Al-Imran : 173)**

**“Apa yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya menemukanmu”  
(Ali Bin Abi Thalib)**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- **Rabbku, ALLAH SWT.**
- **Kedua Orangtuaku Tercinta**
- **Saudara-saudaraku Tersayang**
- **Keluarga Besarku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Almamaterku**
- **Diriku Sendiri**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang”. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis tentunya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penyusunan ataupun penyajiannya. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk dapat digunakan untuk perbaikan. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Indralaya, April 2025

Penulis,



Putri Arafaisyah Hutasuhut  
NIM. 01031182126024

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis secara khusus berkeinginan untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih ini kepada:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan keridhoan, rahmat, berkah, dan pertolongan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
2. Bapak **Prof. Dr. Taufiq Marwa., S.E., M.Si** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu **Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA.** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
5. Ibu **Patmawati, S.E., M.Si., CA., CSRS.** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak **Dr. Tertiarto Wahyudi, S.E., MAFIS., Ak.** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan.
7. Ibu **Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.** selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi. Terima kasih atas waktu dan kesabaran yang sudah Ibu berikan

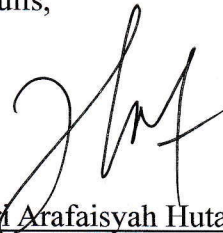
ditengah kesibukan Ibu, penulis harus memotong dan mengganggu waktu kerja Ibu untuk ditemui dalam proses bimbingan, terimakasih untuk motivasi, kritik dan saran, doa serta ilmu baru yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Ibu selalu dalam keadaan sehat dan lancar dalam berkarir.

8. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA.** selaku Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Komprehensif yang telah memberikan motivasi, saran, dan masukan kepada penulis terkait penulisan skripsi ini.
9. Seluruh **Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan, serta segenap **Staff Tata Usaha Jurusan Akuntansi dan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah banyak membantu dalam hal akademik selama masa perkuliahan.
10. Kedua orang tua saya tercinta, **Bapak Faisal Hutasuhut dan Ibu Ricca Suryani** yang telah memberikan semangat dan motivasi paling besar bagi penulis untuk senantiasa mempersembahkan yang terbaik. Terima kasih untuk kasih sayang dan doa tulus yang tidak pernah henti diutarakan untuk keberhasilan penulis.
11. Saudara-saudaraku tersayang, **Dhebitra Tasya V, Reyhana Salsabilah,** serta Adikku **M. Faris Hutasuhut.** Terima kasih sudah saling menguatkan, menyemangati, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
12. Teman dan sahabat seperjuangan “*BAC & KUNTI BOGEL*” yaitu **Berliana Dwi Karsa, Dela Amelia, Fatirah Gita Handayani, Kayla Siti Nurhalisa,**

12. Teman dan sahabat seperjuangan "*Bismillah Akan Cumlaude*" yaitu **Berliana Dwi Karsa, Dela Amelia, Fatirah Gita Handayani, Kayla Siti Nurhalisa, dan Putri Rati Nabillah** yang telah memberikan semangat, selalu membantu penulis. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik di perkuliahan ini.
13. Teman dan sahabatku di Sekolah Menengah Bawah "*OTW*" yaitu **Monique Shalshabil, Adela Intan Andini, Ummu Nabila, Annisa Zaima, Nisrina Dwi Susanti, dan Yosi Hidayani** yang selalu ada dalam mendengarkan curhatan penulis selama pembuatan skripsi ini.
14. Teman dan sahabatku di Sekolah Menengah Atas "*SMA 5*" yaitu **Salsabilla Kharisma Makki, Rizki Fajar Ramadhan, Salwa Wardhani, Alya Anty, dan Gita Laila Mutia** Terimakasih atas dukungannya dalam pembuatan skripsi ini.
15. Saya ingin mengucapkan **terima kasih kepada diri sendiri** atas segala usaha, dedikasi, dan ketekunan yang telah ditunjukkan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih untuk tidak menyerah dan selalu berusaha memberikan yang terbaik. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk perjalanan yang lebih baik di masa depan.

Indralaya, April 2025

Penulis,



Putri Arafaisyah Hutasuhut

NIM. 01031182126024

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Putri Arafaisyah Hutasuhut  
NIM : 01031182126024  
Jurusan : Akuntansi  
Mata Kuliah : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang

Telah saya periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk disampaikan pada lembar abstrak.

Indralaya, April 2025

Dosen Pembimbing,

Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.  
NIP. 197802102001122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA.  
NIP. 197212152003122001

## ABSTRAK

### **PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA PALEMBANG**

Oleh:

Putri Arafaisyah Hutasuhut

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Namun, tingkat kepatuhan pajak di sektor ini masih tergolong rendah, sehingga menjadi tantangan dalam optimalisasi penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah analisis data dengan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yang melibatkan 100 responden dari pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Temuan ini memberikan implikasi bagi pembuat kebijakan dalam merancang program edukasi dan fasilitasi yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan pajak UMKM. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, diharapkan UMKM dapat lebih berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi daerah dan peningkatan pendapatan fiskal pemerintah.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak, Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan*

Pembimbing,



Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.  
NIP. 197802102001122001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA.  
NIP. 197212152003122001

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY, TAX KNOWLEDGE, AND EDUCATION LEVEL ON TAX PAYER COMPLIANCE OF MSME IN PALEMBANG CITY**

By:

Putri Arafaisyah Hutasuhut

*Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME) play a strategic role in Indonesia's economy. However, tax compliance in this sector remains low, posing a challenge to optimizing state revenue. This study aims to analyze the influence of information technology, tax knowledge, and education level on MSME tax compliance in Palembang. The method used is data analysis with Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS) with the SmartPLS application. This study uses an accidental sampling technique involving 100 MSME respondents. The results indicate that information technology and tax knowledge have a positive and significant effect on tax compliance, whereas the education level does not show a significant impact. These findings provide valuable insights for policymakers in designing more effective education and facilitation programs to enhance MSME tax compliance. A better understanding of the factors affecting tax compliance is expected to encourage MSMEs to contribute more actively to regional economic development and increase government tax revenue.*

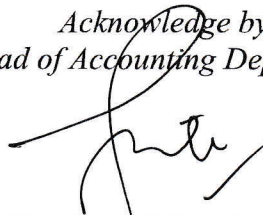
*Keywords: Tax Payer Compliance, Information Technology, Tax Knowledge, Education Level*

*Advisor,*



Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak. CA.  
NIP. 197802102001122001

*Acknowledge by,  
Head of Accounting Department*



Dr. Hasni Yusrianti, S.E., M.A.A.C., Ak., CA.  
NIP. 197212152003122001

## **RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Putri Arafaisyah Hutasuhut  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Jaya, 04 September 2003  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Sei Betung II No. 33, Siring Agung, Kec. Ilir  
Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.  
Email : putriarafaisyah04@gmail.com



### **PENDIDIKAN FORMAL**

Sekolah Dasar : SD Al-Kautsar  
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 4 Bandar Lampung  
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 5 Bandar Lampung  
Pendidikan Tinggi : S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas  
Sriwijaya

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Kepala Divisi *Financial and Business* IMA FE UNSRI Kabinet Adhinatha  
Tahun 2024

## DAFTAR ISI

|                                                       |              |
|-------------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                            | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>    | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>               | <b>iii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b> | <b>iv</b>    |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                    | <b>v</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                           | <b>vi</b>    |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>                      | <b>vii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK .....</b>                 | <b>x</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                  | <b>xi</b>    |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                          | <b>xii</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                            | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                               | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                            | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                          | <b>xix</b>   |
| <br><b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>                 | <br><b>1</b> |
| 1.1. Latar Belakang .....                             | 1            |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                          | 5            |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                          | 5            |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                         | 6            |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis .....                         | 6            |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....                          | 6            |
| <br><b>BAB II    STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>          | <br><b>7</b> |
| 2.1. Landasan Teori .....                             | 7            |
| 2.1.1. Teori Atribusi .....                           | 7            |
| 2.1.2. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....        | 8            |
| 2.1.3. Kepatuhan Pajak .....                          | 9            |

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4. Pemanfaatan Teknologi Informasi.....                                               | 9         |
| 2.1.5. Pengetahun Perpajakan .....                                                        | 10        |
| 2.1.6. Tingkat Pendidikan.....                                                            | 11        |
| 2.1.7. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) .....                                      | 11        |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....                                                            | 12        |
| 2.3. Alur Pikir.....                                                                      | 17        |
| 2.4. Hipotesis.....                                                                       | 18        |
| 2.4.1. Pengaruh Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap<br>Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ..... | 18        |
| 2.4.2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan<br>Wajib Pajak UMKM.....        | 19        |
| 2.4.3. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib<br>Pajak UMKM .....           | 20        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                                     | <b>21</b> |
| 3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....                                                        | 21        |
| 3.2. Rancangan Penelitian .....                                                           | 22        |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data .....                                                          | 22        |
| 3.3.1. Teknik Pengumpulan Data .....                                                      | 23        |
| 3.3.2. Populasi .....                                                                     | 25        |
| 3.3.3. Sampel.....                                                                        | 25        |
| 3.3.4. Teknik Analisis Data .....                                                         | 27        |
| 3.3.5. Analisis Statistik Deskriptif .....                                                | 31        |
| 3.3.6. Uji <i>Outer Model</i> (Model pengukuran) .....                                    | 31        |
| 3.3.7. Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....                                     | 32        |
| 3.3.8. Uji Hipotesis.....                                                                 | 33        |
| 3.4. Definisi Operasional Variabel .....                                                  | 34        |
| 3.4.1. Variabel Dependen .....                                                            | 34        |
| 3.4.2. Variabel Independen.....                                                           | 34        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                       | <b>37</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                                                               | 37        |

|              |                                                                           |           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.         | Deskripsi Hasil Penelitian .....                                          | 39        |
| 4.2.1.       | Distribusi Pengembalian Kuisioner .....                                   | 39        |
| 4.2.2.       | Karakteristik Responden .....                                             | 40        |
| 4.2.3.       | Analisis Statistik Deskriptif .....                                       | 41        |
| 4.2.4.       | Uji <i>Outer Model</i> .....                                              | 44        |
| 4.2.5.       | Uji <i>Inner Model</i> .....                                              | 48        |
| 4.2.6.       | Uji Hipotesis .....                                                       | 49        |
| 4.3.         | Pembahasan .....                                                          | 52        |
| 4.3.1.       | Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....    | 52        |
| 4.3.2.       | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ..... | 54        |
| 4.3.3.       | Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM .....     | 56        |
| <b>BAB V</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                          | <b>58</b> |
| 5.1.         | Kesimpulan .....                                                          | 58        |
| 5.2.         | Saran .....                                                               | 59        |
| 5.3.         | Keterbatasan Penelitian .....                                             | 60        |
|              | <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                | <b>62</b> |
|              | <b>LAMPIRAN.....</b>                                                      | <b>65</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                 |     |
|------------|-------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1  | Jumlah dan Pertumbuhan UMKM di Indonesia .....  | 2   |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....                      | 13  |
| Tabel 3.1  | Skor Skala Likert .....                         | 254 |
| Tabel 3.2  | Indikator dan Kategori Skala Likert .....       | 25  |
| Tabel 4.1  | Jumlah UMKM di Kota Palembang .....             | 38  |
| Tabel 4.2  | Distribusi Pengembalian Kuisioner .....         | 40  |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden .....                   | 41  |
| Tabel 4.4  | Deskripsi Jawaban Responden .....               | 42  |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....      | 44  |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....    | 46  |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Reliabilitas .....                    | 47  |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 48  |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji F <i>Square</i> .....                 | 49  |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Pengaruh Langsung .....               | 51  |

## DAFTAR GAMBAR

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Alur Pikir .....       | 17 |
| Gambar 3.2 Model Persamaan .....  | 28 |
| Gambar 4.1 Model Struktural ..... | 50 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Tabulasi Data Variabel Teknologi Informasi .....    | 66 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Pengetahuan Perpajakan ..... | 69 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Tingkat Pendidikan .....     | 72 |
| Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kepatuhan Pajak .....        | 75 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pentingnya peran pajak sebagai sumber penerimaan utama bagi Indonesia membuat Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan berbagai macam upaya yang strategis untuk memaksimalkan kepatuhan para wajib pajak di Indonesia (Nugraha et al., 2024).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan perpajakan, di era digital ini akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Perkembangan sistem perpajakan berbasis teknologi diharapkan akan membuat proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Teknologi informasi yang saat ini sedang berkembang diharapkan dapat membantu Direktorat Jendral Pajak dalam memaksimalkan penerimaan pajak (Nurafiza et al., 2023).

Pengetahuan perpajakan menjadi faktor penting lainnya yang memengaruhi kepatuhan dimana wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang kewajiban dan hak-haknya. Para wajib pajak yang memiliki pengetahuan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dibandingkan para

wajib pajak yang minim pengetahuan mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Hal tersebut menyebabkan ketidakpatuhan dan ketidakpuasan di kalangan para wajib pajak. Wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya (Hertati, 2021).

Tingkat pendidikan juga berperan dalam kepatuhan pajak. Secara umum, individu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya perpajakan dan konsekuensi dari ketidakpatuhan. Tingkat pendidikan yang tinggi membuat para wajib pajak mampu berpikir dan menelaah bahwa pajak memang benar-benar penting untuk kemajuan dan pembangunan bangsa, sehingga akan timbul motivasi dari dalam dirinya untuk sukarela membayar pajak (Ningrum et al., 2021). Sementara itu, tingkat pendidikan dapat memengaruhi kemampuan individu dalam mengakses dan memahami informasi perpajakan yang tersedia.

Pada saat ini di Indonesia Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang mempunyai kedudukan dan potensial dalam membantu Pembangunan nasional serta pilar penting dalam perekonomian (Perdana & Dwirandra, 2020). Berikut ini dapat dilihat data jumlah dan pertumbuhan UMKM:

Tabel 1.1. Jumlah dan Pertumbuhan UMKM di Indonesia

| <b>Tahun</b>       | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Jumlah UMKM (juta) | 65,47       | 64          | 65,46       | 65          | 66          |
| Pertumbuhan %      | 1,98%       | -2,24%      | 2,28%       | -0,70%      | 1,52%       |

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024)

Meskipun terdapat potensi besar dari sektor UMKM masih diketahui bahwa, tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, dimana hal tersebut menjadi tantangan. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan ini antara lain pengetahuan tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, cara perhitungan pajak, serta manfaat dari kepatuhan pajak.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang merupakan salah satu kota besar yang berada di Sumatera dan menempati peringkat keempat UMKM terbanyak di Sumatera, dimana UMKM yang ada di Kota Palembang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian lokal. UMKM di Kota Palembang merupakan salah satu sektor yang diharapkan dapat menunjang pembangunan daerah dan membuka banyak lapangan kerja, dimana kepatuhan wajib pajak UMKM sangat berpengaruh bagi pendapatan negara maupun daerah (Maretaniandini et al., 2023)

Pengaruh teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan tingkat pendidikan, dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana ketiga faktor tersebut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan untuk merancang program-program edukasi dan fasilitasi yang lebih efektif, guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan UMKM. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, diharapkan UMKM di Kota Palembang dapat lebih

aktif berkontribusi dalam pembangunan ekonomi daerah, sekaligus meningkatkan pendapatan fiskal pemerintah.

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak telah dilakukan sebelumnya, namun masih terdapat perbedaan dalam hasil. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Djo (2022), Sari et al. (2023), Kamila et al. (2023), dan Nugraha et al. (2024) mendapatkan kesimpulan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi dalam penelitian Annisah & Susanti (2021) terdapat perbedaan, dimana didapatkan kesimpulan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Perdana & Dwirandra (2020), Varis & Ernandi (2021), Nugraha et al. (2024), dan Nurafiza et al. (2023) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Lalu dalam penelitian Hasanah et al. (2019), Yulia et al. (2020), dan Nugraha et al. (2024) menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan. Akan tetapi dalam penelitian Meidiyustiani et al. (2022) dan Saputra & Meivira (2020) menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh bagi kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat pada penambahan variabel, tempat, dan sampel penelitian. Penelitian mengenai kepatuhan pajak ini terinspirasi dari penelitian yang dilakukan Nugraha et al. (2024) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada objek penelitian, periode penelitian, dan teknik pengumpulan sampel.

Berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang”**.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pengaruh teknologi dan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang?
- b. Bagaimanakah pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang?
- c. Bagaimanakah pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka dapat kita tarik tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan menghasilkan bukti empiris terhadap pengaruh teknologi dan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.
- b. Untuk menganalisis dan menghasilkan bukti empiris terhadap pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.

- c. Untuk menganalisis dan menghasilkan bukti empiris terhadap tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan untuk didapatkan dari penelitian ini terbagi menjadi dua sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang kepatuhan pajak, terutama dalam konteks UMKM. Dengan mengkaji pengaruh teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan tingkat pendidikan, studi ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi tema serupa.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat membantu memperjelas bagaimana faktor-faktor tertentu saling berinteraksi dalam memengaruhi kepatuhan pajak, menambah pemahaman tentang dinamika sosial dan ekonomi yang mendasari perilaku wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisah, C., & Susanti. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (Jpak)*, Vol. 9 No. 2.
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Perusahaan Industri Skala Mikro Dan Kecil Menurut Provinsi (Unit), 2023. <https://www.bps.go.id/id/statisticstabel/2/ndqwizi=/JumlahPerusahaanIndustri-Skala-Mikro-Dan-Kecil-Menurutprovinsi--Unit-.html>
- Bastian, V., Sayudha, T., & Suryarini, D. T. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Akses: *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 2020.
- Djo, K. Y. W. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 119–128. <https://doi.org/10.55587/jla.v2i2.49>
- Ghozali, H. I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (10th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasanah, U., Suharno, & Widarno, B. (2019). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Survei Pedagang Di Pusat Grosir Solo). *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, Vol. 15 No. 1, 132.
- Hertati, L. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2023). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. <https://kbbi.web.id/data.html>
- Kamila, A. C., Nuryati, T., Faeni, D. P., Rossa, E., & Manrejo, S. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Commerce Di Bekasi. *Sinomika Journal* | Volume, 2. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v2i4.1577>
- Kurniawan, D. (2020). The Influence Of Tax Education During Higher Education On Tax Knowledge And Its Effect On Personal Tax Compliance. *Journal Of Indonesian Economy And Business*, 35(1), 57–72. <http://journal.ugm.ac.id/jieb>

- Lubis, A. I. (2017). *Akuntansi Keperilakuan* (Krista, Ed.; 2 Nd Ed.). Salemba Empat
- Maretaniandini, S. T., Wicaksana, R., Tsabita, Z. A., & Firmasyah, A. (2023). Potensi Kepatuhan Pajak Umkm Setelah Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai: Sebuah Pendekatan Teori Atribusi. *Educoretax*, 3.
- Meidiyustiani, R., Qodariah, & Sari, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Bina Akuntansi*, Vol. 9 No.2, 184–197.
- Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Usaha Menengah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pembentukan dan Pengelolaan Koperasi. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/>
- Ningrum, S., Shodiq Askandar, N., & Sudaryanti, D. (2021). Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Vol. 10, Issue 06).
- Nisa, M., Sudarno, & Sugito. (2021). Moderating Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square Pada Pemodelan Penerimaan Dan Penggunaan Dompot Digital Di Kota Semarang. 10(1), 66–75. <https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Gaussian/>
- Nugraha, R. A. Z., Nurrahman, A., & Saputri, A. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemanfaatan Teknologi, Sanksi Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Journal Of Islamic Economics And Finance*, 2(2), 80–93. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v2i2.1113>
- Nurafiza, B., Kisnawati, B., & Baiq. (2023). Analisis Pengaruh Digital Teknologi, Pengetahuan Pajak, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntable*, 2.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. B. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.V30.I06.P09>
- Presiden Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan Berusaha. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 20. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/>
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Modernisasi Sistem. *Jrap*, 7, 1–12.
- Qhorizon, M., & Tanno, A. (2023). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perajakan, Sosialisasi Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Solok. In *Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 6). <http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej>

- Rachmadi, Tri. (2020). Pengantar Teknologi Informasi. Tigaebok.
- Sahib, M., Anugrah, S., Keuangan, P., Stan, N., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory Of Planned Behavior.
- Saputra, R., & Meivira, F. (2020). The Effect Of Owner Education Level, Accounting Practices And Perceptions Of Tax Incentives On Sme Tax Compliance. Jurnal Emba, 8(4). <https://Theconversation.Com>
- Sari, Y. A., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2023). The Influence Of Information Technology And Tax Awareness On Interest In Participating Tax Amnesty.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta
- Toly, A. I., Sandova, G. A., & Hutabarat, M. S. S. (2023). The Influence Of Tax Awareness, Tax Knowledge, And Tax Socialization Of Value Added Tax Imposition On Tax Compliance Of E-Commerce Users. Journal Of International Conference Proceedings. <https://doi.org/10.32535/jicp.v6i5.2644>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. (2007). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008.
- Varis, Z. V. L., & Ernandi, H. (2021). The Effect Of Tax Knowledge, Quality Of Fiscal Service, And Implementation Of Taxpayer E-Filling On Taxpayer Compliance. Academia Open, 5. <https://doi.org/10.21070/acopen.5.2021.2000>
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang. Jemsi, Volume 1.