



## Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, Digitalisasi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Khairun Nisa\*, Deddy Djefris, Desi Handayani

Politeknik Negeri Padang

Alamat: Kampus Limau Manis, Kota Padang, Sumatera Barat

Korespondensi: khairunnis41@gmail.com

**Abstract.** *Abstract This study aims to analyze the effect of account representative service quality, tax socialization, tax digitalization, and education level on the tax compliance of UMKM taxpayers in Padang City. The study employs a quantitative approach, with data collected through the distribution of questionnaires. Each statement in the questionnaire was measured using a Likert scale. The primary data were obtained directly from UMKM taxpayers registered with the Office of Cooperatives and UMKM of Padang City. The results of the study indicate that account representative service quality and tax digitalization have a significant effect on UMKM taxpayer compliance in Padang City. Tax socialization has an insignificant effect on UMKM taxpayer compliance in Padang City, while education level also shows no significant effect on UMKM taxpayer compliance in Padang City.*

**Keywords:** *service quality, tax socialization, tax digitalization, UMKM*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *account representative*, sosialisasi perpajakan, digitalisasi perpajakan, dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Setiap pernyataan menggunakan skala *Likert*. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* dan digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang, sedangkan tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang.

**Kata kunci:** digitalisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, UMKM

### LATAR BELAKANG

UMKM memiliki peran penting sebagai penopang utama perekonomian Indonesia, terutama dalam menciptakan lapangan kerja serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pentingnya kontribusi sektor ini ditegaskan oleh data Kementerian Koperasi dan UMKM (2023) yang mencatat bahwa UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Angka ini menegaskan posisi UMKM sebagai penggerak ekonomi utama. Selain itu, UMKM juga memiliki peran krusial dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan, dengan menyerap sekitar 97% dari total angkatan

kerja di Indonesia. Artinya, hampir seluruh angkatan kerja di negara ini bergantung pada sektor UMKM untuk mata pencarian.

Di Kota Padang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki prospek besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Akan tetapi, agar kontribusi sektor ini terhadap penerimaan negara dapat optimal, dibutuhkan upaya lebih serius untuk meningkatkan kepatuhan pajak para pelaku UMKM. Pentingnya hal ini semakin terlihat karena data realisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Satu Padang dapat mencerminkan sejauh mana partisipasi UMKM dalam sistem perpajakan.

**Tabel 1. 1 Penerimaan PPh Final UMKM Di KPP Pratama Satu Padang**

| Tahun | Target        | Realisasi     | Tingkat Kepatuhan |
|-------|---------------|---------------|-------------------|
| 2018  | 8.011.554.050 | 8.676.465.060 | 108,30%           |
| 2019  | 9.166.348.600 | 8.836.751.258 | 96,41%            |
| 2020  | 7.021.339.110 | 6.994.283.260 | 99,61%            |
| 2021  | 5.052.971.772 | 4.534.077.220 | 89,73%            |
| 2022  | 4.557.888.994 | 4.125.298.493 | 90,51%            |

Sumber: KPP Pratama Satu Padang, 2024

Data dari KPP Pratama Satu Padang (2024) menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PPh Final UMKM menunjukkan tren yang *fluktuatif* yang berarti adanya tantangan serius dalam pemenuhan kewajiban perpajakan di sektor UMKM. Untuk memperkuat pemahaman terhadap kondisi UMKM di Kota Padang data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang pada tahun 2023 menunjukkan adanya 47.962 pelaku UMKM yang aktif beroperasi. Namun data pelaporan dan pembayaran pajak yang masuk ke KPP Pratama di wilayah tersebut masih jauh dari angka tersebut. Sebagai contoh dari 247 data UMKM yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang hanya 130 UMKM yang ditemui memiliki NPWP sementara 117 UMKM lainnya belum memiliki NPWP. Ketidaksesuaian ini menjadi alasan kuat untuk mengkaji ulang guna mengidentifikasi hal yang menghambat kepatuhan perpajakan.

Salah satu instrumen strategis yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah penguatan peran *account representative*. *Account representative* bertugas memberikan edukasi, asistensi, serta pengawasan kepada wajib pajak termasuk UMKM. Studi oleh Manubulu & Hendrik (2024) menunjukkan dengan meningkatnya kualitas dan kuantitas pelayanan yang dilakukan secara aktif dan terstruktur dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan juga merupakan pendekatan penting dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat khususnya pelaku UMKM terhadap kewajiban fiskal mereka. Pemerintah secara rutin menyelenggarakan berbagai kampanye, seminar, dan pelatihan perpajakan yang bertujuan untuk memperluas literasi pajak di berbagai lapisan masyarakat.

Digitalisasi perpajakan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan jangkauan dan aksesibilitas informasi sehingga dapat mendorong kepatuhan perpajakan yang lebih tinggi. Penelitian oleh Aini dan Nurhayati (2022) mengatakan bahwa digitalisasi berpengaruh positif karena dengan adanya kemudahan dalam pelaporan perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya.

Penelitian oleh Sulistyowati et al, (2021) mengatakan bahwa wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi pada umumnya memiliki kesadaran yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Akan tetapi, Penelitian oleh Kasturi et al, (2024) mengatakan bahwa tingkat pendidikan tidak menjamin hal tersebut. Oleh karena itu, pendidikan menjadi salah satu indikator penting dalam menjelaskan perbedaan tingkat kepatuhan antar pelaku UMKM. Kekosongan studi mengenai UMKM di Kota Padang yang memiliki karakteristik ekonomi dan sosial yang berbeda dari kota besar seperti Jakarta, Bandung, atau Surabaya menjadi dasar pentingnya penelitian ini.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

*Attribution Theory* adalah teori psikologi sosial yang pertama kali diperkenalkan oleh Heider (1958). Weiner (1985) mengembangkan secara lebih sistematis dengan memperkenalkan tiga dimensi utama atribusi seperti lokasi, stabilitas, dan daya kontrol. Dalam konteks penelitian ini, teori atribusi menjelaskan bahwa pengamat cenderung menafsirkan perilaku orang lain berdasarkan faktor internal atau faktor eksternal yang memengaruhinya.

Tingkat pendidikan dapat dilihat sebagai faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi mungkin merasa lebih mampu untuk memahami tanggung jawab kewajiban perpajakan. Di sisi lain, variabel seperti *account representative*, sosialisasi perpajakan dan

digitalisasi perpajakan berfungsi sebagai faktor eksternal. Wajib pajak dapat berpendapat bahwa pelayanan yang buruk dari *account representative* atau sosialisasi yang tidak jelas adalah alasan mengapa mereka bingung dan tidak patuh. Demikian pula, jika sistem digital dianggap rumit atau tidak mudah diakses wajib pajak dapat menyalahkan hambatan eksternal tersebut bukan kurangnya usaha dari diri mereka sendiri.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam konteks perpajakan kepatuhan wajib pajak menggambarkan kesediaan individu atau badan usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, tertib, dan tepat waktu baik dalam aspek registrasi, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), maupun pembayaran pajak (Andrew & Sari, 2021). Dengan menginterpretasikan kepatuhan sebagai sikap taat yang dilakukan tanpa paksaan kita dapat mengukur efektivitas sistem perpajakan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak. Tingkat kepatuhan yang tinggi menandakan bahwa sistem *self-assessment* berjalan dengan baik, sementara rendahnya kepatuhan menunjukkan perlunya intervensi dalam bentuk edukasi dan peningkatan layanan perpajakan. Untuk mewujudkan keberlanjutan pembangunan dan tujuan fiskal, kolaborasi semua pihak dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak menjadi hal yang penting.

### **Pengertian Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Padang memainkan peran yang sangat vital dalam perekonomian lokal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 UMKM dikategorikan menjadi tiga kelompok utama yang masing-masing memiliki kriteria yang berbeda terkait aset dan omset. Berikut adalah kriteria yang digunakan untuk mengklasifikasikan UMKM:

**Tabel 2. 1 Kriteria UMKM**

| No | Uraian         | Kriteria             |                        |
|----|----------------|----------------------|------------------------|
|    |                | Aset                 | Omset                  |
| 1  | Usaha Mikro    | Maksimal 50 Juta     | Maksimal 300 Juta      |
| 2  | Usaha Kecil    | 50 Juta - 500 Juta   | 300 Juta - 2,5 Milyar  |
| 3  | Usaha Menengah | 500 Juta - 10 Milyar | 2,5 Milyar - 50 Milyar |

### **Kualitas Pelayanan *Account Representative***

Menurut DJP, *Account Representative* bertugas sebagai penghubung langsung antara otoritas pajak dengan wajib pajak, meliputi konsultasi, pembinaan, serta

pengawasan kepatuhan pajak secara intensif. Hasil penelitian Simanjuntak et al. (2023) menegaskan bahwa pelayanan fiskus yang responsif, ramah, dan informatif berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak UMKM.. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak komunikatif berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan terutama di kalangan pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan dalam memahami prosedur administrasi pajak. Penelitian oleh Alivia dan Binemas (2025) menyatakan bahwa *account representative* yang komunikatif dan solutif mampu meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan. Puspanita et al., (2020) dalam penelitiannya juga mengatakan pelayanan fiskus berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

**H1: Kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **Sosialisasi Perpajakan**

Yaitu salah satu strategi komunikasi fiskal yang bertujuan memberikan edukasi kepada masyarakat khususnya wajib pajak UMKM mengenai pentingnya peran pajak dalam pembangunan nasional. Dalam penelitian Saputri et al, (2023) ditemukan bahwa ketidakhadiran informasi yang jelas dan intensif menjadi hambatan utama dalam peningkatan kepatuhan UMKM.

Untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kepatuhan UMKM sosialisasi perpajakan yang efektif sangat diperlukan. Penelitian oleh Afisah & Witono (2023) menunjukkan bahwa metode penyuluhan langsung seperti forum tatap muka dan pelatihan berbasis komunitas jauh lebih berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran pajak dibandingkan pendekatan satu arah melalui media cetak atau daring. Selain menyampaikan informasi kehadiran petugas pajak dalam lingkungan UMKM membangun kedekatan emosional yang turut memperkuat sikap positif terhadap kepatuhan pajak. Namun, penelitian oleh Manubulu & Hendrik (2024) mengatakan sosialisasi perpajakan tidak menjadi factor penting untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

**H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **Digitalisasi Perpajakan**

Digitalisasi perpajakan menjadi fondasi penting dalam modernisasi administrasi pajak di Indonesia. Inovasi ini mencakup berbagai sistem berbasis elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Registration*, dan e-Faktur yang bertujuan menyederhanakan pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri. Penelitian oleh Setyowati dan Furqon (2025) menunjukkan bahwa sistem perpajakan yang terdigitalisasi meningkatkan kenyamanan dan mengurangi beban administratif pelaku UMKM terutama yang belum memiliki tenaga akuntansi profesional. Seiring dengan peningkatan kenyamanan yang ditawarkan oleh digitalisasi perpajakan, penting untuk memahami bagaimana persepsi pelaku UMKM terhadap sistem ini memengaruhi sikap kepatuhan mereka. Penelitian oleh Manuain et al, (2024) menemukan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan dan kecepatan layanan sistem pajak digital berdampak langsung pada peningkatan sikap patuh. Erasashanti et al, (2024) dalam penelitian mereka di Desa Ligarmukti menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM menghadapi kesulitan teknis dalam mengakses, memahami, dan menggunakan sistem perpajakan digital akibat rendahnya tingkat adaptasi terhadap teknologi serta minimnya pendampingan dari petugas pajak daerah.

### **H3: Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **Tingkat Pendidikan**

Pendidikan juga memiliki fungsi sebagai katalisator dari efektivitas variabel lain seperti digitalisasi dan sosialisasi. Pelaku UMKM yang memiliki pendidikan tinggi lebih responsif terhadap sosialisasi berbasis teknologi seperti webinar, modul daring, atau kampanye media sosial. Penelitian oleh Dewi (2025) mengindikasikan bahwa pemahaman terhadap fitur *e-Filing* dan aplikasi perpajakan jauh lebih tinggi pada kelompok responden dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi. Dengan demikian, tingkat pendidikan tidak hanya menjadi variabel penjelas dalam model kepatuhan tetapi juga fondasi untuk semua intervensi kebijakan perpajakan. Penelitian ini memosisikan pendidikan sebagai faktor internal utama yang memengaruhi bagaimana wajib pajak menafsirkan sistem fiskal dan membuat keputusan yang rasional, adil, dan partisipatif. Penelitian oleh Yulia et al., (2020) menemukan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Penelitian oleh

Umah & Riduwan (2022) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan akan menumbuhkan nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Namun, penelitian oleh Kasturi et al., (2024) mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak

#### H4: Tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan omzet Rp 500.000.000/tahun hingga Rp 4.800.000.000/tahun. Populasi N adalah 47.962 dengan standar error (e)= 10%, didapatkan sampel sebanyak 100 sampel/responden dengan perhitungan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{47.962}{1 + 47.962(0,1)^2} = 99,8$$

n=99,8 dibulatkan menjadi 100 sampel

Pengukuran variabel menggunakan *skala likert*. Data diolah dengan menggunakan teknik statistik yang relevan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis dan mengetahui hubungan signifikan antarvariabel.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. ANALISIS KUALITAS DATA

##### a. Uji Validitas

**Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel X**

| Item              | r Hitung | r Tabel | Sig. (2-tailed) | Probabilitas | Keterangan |
|-------------------|----------|---------|-----------------|--------------|------------|
| Pernyataan 1 (Y)  | 0,842    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 2 (Y)  | 0,821    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 3 (Y)  | 0,871    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 4 (Y)  | 0,869    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 5 (Y)  | 0,770    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 6 (Y)  | 0,810    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 1 (X1) | 0,895    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 2 (X1) | 0,874    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 3 (X1) | 0,878    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 4 (X1) | 0,858    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 5 (X1) | 0,871    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 1 (X2) | 0,673    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 2 (X2) | 0,701    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 3 (X2) | 0,657    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 4 (X2) | 0,744    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 5 (X2) | 0,684    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 1 (X3) | 0,831    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |

| Item              | r Hitung | r Tabel | Sig. (2-tailed) | Probabilitas | Keterangan |
|-------------------|----------|---------|-----------------|--------------|------------|
| Pernyataan 2 (X3) | 0,897    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 3 (X3) | 0,866    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 4 (X3) | 0,876    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 5 (X3) | 0,871    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |
| Pernyataan 6 (X3) | 0,362    | 0,1966  | 0,001           | 0,05         | Valid      |

## b. Uji Reliabilitas

**Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas**

| Variabel                                  | <i>Cronbach Alpha</i> | Batasan | Keterangan |
|-------------------------------------------|-----------------------|---------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak                     | 0,910                 | 0,7     | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan Account Representative | 0,923                 | 0,7     | Reliabel   |
| Sosialisasi Perpajakan                    | 0,728                 | 0,7     | Reliabel   |
| Digitalisasi Perpajakan                   | 0,891                 | 0,7     | Reliabel   |

## 2. UJI ASUMSI KLASIK

### a. Uji Normalitas

**Tabel 4. 3 Uji Kolmogrov-Smirnov**

| One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test |                |                    |
|-----------------------------------|----------------|--------------------|
| Unstandardized residual           |                |                    |
| N                                 |                | 100                |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>  | Mean           | 0,0000000          |
|                                   | Std. Deviation | 3,55665367         |
| Most Extreme Differences          | Absolute       | 0,080              |
|                                   | Positive       | 0,080              |
|                                   | Negative       | -0,080             |
| Test Statistic                    |                | 0,080              |
| Asymp. Sig. (2-tailed)            |                | 0,112 <sup>c</sup> |

Nilai p-value lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

### b. Uji Autokorelasi

**Tabel 4. 4 Uji Autokorelasi**

| Runs Test               |        |
|-------------------------|--------|
| Unstandardized Residual |        |
| Test Value <sup>a</sup> | .32473 |
| Cases < Test Value      | 50     |
| Cases ≥ Test Value      | 50     |
| Total Cases             | 100    |
| Number of Runs          | 46     |
| Z                       | -1,005 |
| Asymp. Sig. (2-tailed)  | .315   |

Berdasarkan hasil olahan data dapat dilihat bahwa nilai nilai signifikansi  $0,315 > 0,05$  pada uji *Runs Test*, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak terdapat gejala autokorelasi.

## c. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                                           |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |                                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |                                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)                                | 1.659                       | 3.707      |                           | .448  | .655 |                         |       |
|                           | Kualitas Pelayanan Account Representative | .452                        | .092       | .422                      | 4.927 | .000 | .563                    | 1.776 |
|                           | Sosialisasi Perpajakan                    | .073                        | .170       | .029                      | .429  | .669 | .903                    | 1.107 |
|                           | Digitalisasi Perpajakan                   | .482                        | .096       | .433                      | 5.021 | .000 | .555                    | 1.801 |
|                           | Tingkat Pendidikan                        | -.109                       | .397       | -.018                     | -.275 | .784 | .914                    | 1.094 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel bebas

## 3. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

## a. Uji Hipotesis t

Tabel 4. 1 Uji Hipotesis t

| Coefficients <sup>a</sup> |                                           |                             |            |                           |      |
|---------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                                           | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
|                           | (Constant)                                | 1.659                       | 3.707      |                           | .655 |
|                           | Kualitas Pelayanan Account Representative | .452                        | .092       | .422                      | .000 |
|                           | Sosialisasi Perpajakan                    | .073                        | .170       | .029                      | .699 |
|                           | Digitalisasi Perpajakan                   | .482                        | .096       | .433                      | .000 |
|                           | Tingkat Pendidikan                        | -.109                       | .397       | -.018                     | .784 |

### Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  membuktikan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh nyata terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. Semakin cepat, tepat, ramah, dan jelas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepatuhan pajak. Menurut teori atribusi, pelayanan ini merupakan faktor eksternal yang dapat membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya, Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dari *account representative* seperti bantuan yang ramah, informasi yang jelas, dan respons cepat mereka akan mengaitkan kepatuhan pada pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden usia 21–30 tahun dengan pendidikan tinggi menilai *account representative* membantu mereka dengan ramah, profesional, dan responsif. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Sulistiyari et al., 2022; Syaharah & Widyanti, 2023; Alivia & Binekas, 2025; Puspanita et al., 2020) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nilai signifikansi sosialisasi perpajakan  $0,669 > 0,05$  menunjukkan sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa perubahan dalam tingkat sosialisasi yang diterima tidak berdampak nyata pada kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ada kemungkinan faktor lain lebih berpengaruh dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori atribusi, sosialisasi pajak termasuk faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan UMKM. Lingkungan sosial dan informasi yang diperoleh wajib pajak turut menentukan sikap mereka terhadap pajak. Hasil ini konsisten dengan penelitian Sulistyari et al. (2022), yang menegaskan bahwa adanya sosialisasi tidak selalu memengaruhi kepatuhan, sebab sebagian wajib pajak sudah memiliki kesadaran pribadi terhadap kewajibannya.

### **Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin maju dan mudah diakses layanan perpajakan berbasis teknologi, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pajak telah mempermudah proses pelaporan, pembayaran, serta pengelolaan data pajak secara cepat, efisien, dan akurat, sehingga berdampak positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan perspektif teori atribusi, digitalisasi pajak dipandang sebagai faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan UMKM. Meskipun sebagian wajib pajak mungkin menilai sistem digital cukup kompleks atau sulit digunakan, banyak di antara mereka yang menyadari bahwa kemudahan yang ditawarkan platform digital justru dapat meningkatkan kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tambun et al. (2020) yang mengungkapkan bahwa saat ini semakin banyak wajib pajak yang memanfaatkan layanan online, seperti e-Filing, e-Billing, maupun aplikasi DJP Online.

### **Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nilai signifikansi tingkat pendidikan  $0,784 > 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan teori atribusi,

tingkat pendidikan merupakan penyebab internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya, kemampuan dan pemahaman individu dalam memproses informasi perpajakan sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikannya. Meskipun telah ada berbagai upaya seperti pelayanan *account representative*, sosialisasi perpajakan, dan digitalisasi perpajakan namun hal ini tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan beragam. Hal ini diidentifikasi sebagai akibat dari pemahaman yang masih rendah. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Putri (2022) menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh penelitian Naimah & Alfina (2020) tingkat pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### b. Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dihasilkan pada persamaan regresi untuk kepatuhan wajib pajak (Y) dipengaruhi oleh tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan *account representative* (X1), sosialisasi perpajakan (X2), digitalisasi perpajakan (X3), tingkat pendidikan (X4) Persamaan regresi tersebut adalah:

$$Y = 1,659 + 0,452 X1 + 0,073 X2 + 0,482 X3 - 0,109 X4 + e$$

#### c. Uji Hipotesis F

**Tabel 4. 2 Uji Hipotesis F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1944.631       | 4  | 486.158     | 36.879 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 1252.329       | 95 | 13.182      |        |                   |
|                    | Total      | 3196.960       | 99 |             |        |                   |

Hasil analisis menunjukkan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti model regresi secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* dan digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang, sedangkan tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel

kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian, terdapat kekurangan yang perlu disempurnakan untuk penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian seperti UMKM se-Provinsi Sumatera Barat dan dapat menambah beberapa variabel independent yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Afisah, N. D., & Witono, B. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Edunomika*, 7(2), 1–11.
- Aini, N. Q., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1581>
- Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 349–366. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1597>
- Dewi, M. S. (2025). *Comparison Of UMKM Tax Planning Before And After Covid-19 in Indonesia ( 2019 - 2024 )*.
- Erasashanti, A. P., Winarti, C. E., Yuniarti, R., Hikmah, H., & Cahaya, Y. F. (2024). Transformasi Digital Perpajakan: Adaptasi, Kepatuhan, dan Sistem Keberlanjutan di Desa Ligarmukti.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang*.
- Heider, F. (1958). The psychology of interpersonal relationships. *The Psychology of Interpersonal Relationships*, 1–531. <https://doi.org/10.4324/9781315663074>
- Manubulu, H. A., & Hendrik, N. (2024). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Wahana: Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 19(1), 39–48. <https://jurnalwahana.poltekykpn.ac.id/wahana/article/view/921>
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Simanjuntak, O. D. P., Syahputra, H. E., Idahwati, & Gaho, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dalam Membayar Pajak Di Kota Medan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 8(2), 55–65. <https://doi.org/10.51544/jma.v8i2.4734>
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JIAB/article/view/487>
- Umah, R., & Riduwan, A. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(12), 1–19.

- UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.* (2007). 235, 245. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/29510/UU-Nomor-28-Tahun-2007>
- Weiner, B. (1985). Teori Atribusi Tentang Motivasi Berprestasi dan Emosi. *Psychological Review*. <https://doi.org/10.1002/9780470479216.corpsy0098>
- Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur. *Jurnal Ekuilnomi*, 7(1), 53–67. <https://doi.org/10.36985/kjq23k73>
- 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. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310.