

PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN DIGITALISASI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI PAMULANG BARAT TANGERANG SELATAN¹Gea Nanda Febrian, ²Eko Sasongko Priyadi

Program Studi Akuntansi Universitas Pamulang Tangerang Selatan

1geanandafebrian28@gmail.com 2dosen01764@unpam.ac.id**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya UMKM dalam perekonomian serta masih adanya tantangan kepatuhan perpajakan, terutama terkait beban pajak, pemahaman terhadap fasilitas perpajakan, dan kemudahan administrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner berskala Likert 1-5 kepada 106 pelaku UMKM yang dipilih menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Digitalisasi administrasi pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara simultan, insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Nilai koefisien determinasi sebesar 37,1% menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 37,1% variasi kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kebijakan fiskal yang meringankan beban pajak perlu berjalan beriringan dengan layanan administrasi perpajakan yang mudah, efisien, dan dapat diakses secara digital.

Kata Kunci: Insentif Pajak; Digitalisasi Administrasi Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; UMKM; Pamulang Barat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax incentives and tax administration digitalization on the compliance of Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) taxpayers in Pamulang Barat, South Tangerang. The research is motivated by the strategic role of MSMEs in the Indonesian economy and the continuing challenge of tax compliance, particularly in relation to tax burden, understanding of tax facilities, and administrative convenience. The study employed a quantitative associative approach. Primary data were collected through a five-point Likert questionnaire from 106 MSME taxpayers selected using purposive sampling. Data were analyzed using IBM SPSS through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The findings show that tax incentives have a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance. Tax administration digitalization also has a positive and significant effect on MSME taxpayer compliance. Simultaneously, tax incentives and tax administration digitalization have a positive and significant effect on

Article History

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author**Publish by : musytari**

This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

MSME taxpayer compliance. The coefficient of determination of 37.1% indicates that the two independent variables explain 37.1% of the variation in MSME taxpayer compliance, while the remaining variation is attributable to other factors outside the research model. The findings emphasize that fiscal policies that reduce taxpayers' burden should be accompanied by accessible, efficient, and digital tax administration services.

Keywords: Tax Incentives; Tax Administration Digitalization; Taxpayer Compliance; MSMEs; Pamulang Barat.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Keberadaan UMKM tidak hanya berhubungan dengan aktivitas produksi dan perdagangan, tetapi juga dengan penyerapan tenaga kerja dan pemerataan kegiatan ekonomi. Dalam skripsi yang menjadi dasar artikel ini, data Kementerian Koperasi dan UKM tahun 2024 disebutkan bahwa jumlah UMKM di Indonesia mencapai lebih dari 65 juta unit usaha, berkontribusi sekitar 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), serta menyerap lebih dari 97% tenaga kerja. Besarnya skala UMKM tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan perpajakan sektor ini memiliki arti strategis bagi penerimaan negara dan keberlanjutan sistem perpajakan.

Di sisi lain, besarnya jumlah UMKM belum selalu diikuti oleh kontribusi penerimaan pajak yang sebanding dengan potensinya. Skripsi menjelaskan bahwa pelaku UMKM masih menghadapi kendala berupa kurangnya pengetahuan perpajakan, minimnya sosialisasi, dan anggapan bahwa administrasi pajak relatif rumit. Kondisi tersebut membuat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu persoalan yang perlu mendapatkan perhatian. Kepatuhan bukan hanya menyangkut kesediaan membayar pajak, tetapi juga mencakup pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran sesuai ketentuan, penyimpanan dokumen, dan pemenuhan kewajiban secara tepat waktu.

Salah satu kebijakan yang digunakan pemerintah untuk mendorong kepatuhan adalah insentif pajak. Insentif merupakan fasilitas atau keringanan yang dirancang untuk mengurangi beban perpajakan dan memberikan ruang bagi wajib pajak untuk tetap menjalankan kegiatan usahanya. Dalam konteks UMKM, skripsi menguraikan penerapan tarif PPh Final 0,5% sebagaimana PP Nomor 23 Tahun 2018 serta berbagai bentuk relaksasi dan fasilitas perpajakan yang pernah diterapkan pemerintah. Dari sudut pandang kepatuhan, beban pajak yang lebih ringan dapat memperkuat motivasi pelaku usaha untuk tetap memenuhi kewajiban perpajakan karena biaya ekonomi yang dirasakan menjadi lebih terkendali.

Penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi memberikan dukungan terhadap hubungan tersebut. Putra dan Linawati (2022) menemukan pengaruh positif signifikan pemberian insentif pajak bagi UMKM di Kota Tangerang Selatan. Zahra (2024) juga menempatkan insentif pajak sebagai faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Yulistiani et al. (2022) membahas pengaruh insentif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada masa pandemi. Temuan-temuan tersebut memberikan dasar bahwa fasilitas fiskal tidak hanya memiliki fungsi ekonomi, tetapi juga dapat berhubungan dengan perilaku kepatuhan.

Selain insentif, perubahan teknologi telah mendorong digitalisasi administrasi perpajakan. Layanan seperti e-Filing, e-Billing, e-Faktur, dan DJP Online dirancang untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual dan memberikan akses yang lebih praktis. Digitalisasi dapat mengurangi waktu dan biaya administrasi, memperkecil kemungkinan kesalahan dalam proses pelaporan dan pembayaran, serta memberikan akses layanan yang lebih fleksibel. Dalam perspektif Theory of Planned Behavior, kemudahan teknologi dapat

memperkuat perceived behavioral control karena wajib pajak merasa lebih mampu mengendalikan proses pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Penelitian mengenai digitalisasi yang dicantumkan dalam skripsi juga menunjukkan kecenderungan positif. Sari dan Ramdani (2023) menemukan bahwa digitalisasi pajak melalui e-Filing dan e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak UMKM. Angela (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan dapat menurunkan compliance cost wajib pajak UMKM. Gunawan et al. (2025) juga menemukan pengaruh positif digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan modernisasi sistem, tetapi juga dapat membentuk pengalaman administrasi yang lebih mudah bagi wajib pajak.

Fenomena di tingkat daerah menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kesiapan pengguna tidak selalu berjalan seragam. Skripsi mencatat adanya keterbatasan literasi digital dan pendampingan di wilayah Tangerang Selatan. Hal ini menciptakan kesenjangan antara tersedianya kebijakan dan layanan digital dengan pemanfaatannya oleh wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian pada tingkat lokal penting untuk mengetahui bagaimana pelaku UMKM memandang insentif dan digitalisasi dalam praktik pemenuhan kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kelurahan Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan. Pemilihan lokasi didasarkan pada keberadaan aktivitas UMKM dan relevansinya untuk mengkaji kepatuhan perpajakan pada tingkat lokal. Penelitian ini menguji dua variabel independen, yaitu insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak, terhadap satu variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian, artikel ini tidak hanya melihat pengaruh masing-masing faktor, tetapi juga menguji pengaruh keduanya secara simultan.

Tujuan penelitian adalah: (1) menganalisis pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM; (2) menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM; dan (3) menganalisis pengaruh insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan. Secara teoritis, penelitian diharapkan menambah referensi mengenai perilaku kepatuhan perpajakan UMKM. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi otoritas pajak serta informasi bagi pelaku UMKM dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpajakan.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku nyata didahului oleh niat untuk melakukan perilaku. Niat tersebut dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan perceived behavioral control. Dalam konteks perpajakan, teori ini relevan karena kepatuhan merupakan perilaku yang melibatkan keputusan individu untuk memenuhi atau mengabaikan kewajiban yang telah ditetapkan. Persepsi mengenai manfaat, kemudahan, norma, serta kemampuan menjalankan proses administrasi dapat membentuk niat wajib pajak untuk patuh.

Dalam penelitian ini, TPB terutama digunakan untuk menjelaskan hubungan digitalisasi administrasi pajak dengan kepatuhan. Sistem e-Filing, e-Billing, dan layanan digital lainnya dapat mengurangi hambatan teknis dan administratif. Ketika wajib pajak merasa bahwa pelaporan dan pembayaran dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, dan dapat dikendalikan, perceived behavioral control dapat meningkat. Dengan demikian, digitalisasi berpotensi mendorong niat dan perilaku kepatuhan.

Compliance Theory

Compliance Theory yang dikaitkan dengan Tyler (1990) menjelaskan kepatuhan sebagai kesediaan individu untuk menaati aturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam perpajakan, kepatuhan tercermin melalui kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu. Teori kepatuhan juga memberikan ruang untuk memahami bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh faktor ekonomi, psikologis, sosial, serta kualitas kebijakan dan layanan pemerintah.

Insentif pajak dapat dipahami dari perspektif ekonomi sebagai faktor yang menurunkan beban kepatuhan. Ketika manfaat dari fasilitas pajak dirasakan nyata, pelaku UMKM mempunyai alasan ekonomi untuk tetap terdaftar dan menjalankan kewajibannya. Sementara itu, digitalisasi administrasi pajak mengurangi biaya waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk melaksanakan kewajiban. Kedua mekanisme tersebut memperlihatkan bahwa kebijakan fiskal dan administrasi dapat bekerja secara komplementer dalam membangun kepatuhan.

Insentif Pajak

Insentif pajak merupakan fasilitas perpajakan yang diberikan pemerintah dengan tujuan meringankan beban pajak, mendorong kepatuhan, serta mendukung aktivitas ekonomi. Dalam skripsi, konsep insentif pajak diukur melalui keringanan tarif, pengurangan beban usaha, dorongan kepatuhan, pengetahuan mengenai program insentif atau relaksasi, dan dampak insentif terhadap kepatuhan. Indikator tersebut menempatkan insentif bukan hanya sebagai angka tarif, tetapi sebagai persepsi pelaku usaha terhadap manfaat dan kemudahan yang diterima.

Digitalisasi Administrasi Pajak

Digitalisasi administrasi pajak merupakan penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan, pelaporan, dan pembayaran pajak. Dalam penelitian ini, digitalisasi diukur melalui penggunaan layanan pajak online, kemudahan akses dan penggunaan, efisiensi waktu, keamanan sistem, dan dampaknya terhadap kedisiplinan wajib pajak. Keberadaan layanan digital diharapkan dapat membuat proses administrasi lebih praktis dan mengurangi compliance cost.

Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan. Dalam penelitian ini, kepatuhan diukur melalui ketepatan waktu pelaporan SPT, ketaatan membayar pajak sesuai ketentuan, tidak memiliki tunggakan, penyimpanan dokumen perpajakan dengan baik, dan kesadaran pribadi dalam membayar pajak. Indikator tersebut mencerminkan unsur formal dan perilaku dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka pemikiran penelitian menempatkan insentif pajak (X1) dan digitalisasi administrasi pajak (X2) sebagai variabel independen yang diperkirakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM (Y). Insentif pajak diperkirakan memperkuat motivasi melalui pengurangan beban, sedangkan digitalisasi diperkirakan meningkatkan kemudahan dan kontrol dalam proses administrasi. Secara bersama-sama, keduanya diharapkan membentuk kondisi yang lebih mendukung perilaku patuh.

Tabel 2. Kerangka hubungan antarvariabel

Variabel Independen	Arah Hubungan	Variabel Dependen
Insentif Pajak (X1)	H1: positif dan signifikan →	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)
Digitalisasi Administrasi Pajak (X2)	H2: positif dan signifikan →	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)
X1 + X2	H3: positif dan signifikan →	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pamulang Barat.

H2: Digitalisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pamulang Barat.

H3: Insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pamulang Barat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian berupa skor jawaban responden yang kemudian diolah menggunakan teknik statistik. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Lokasi penelitian adalah Kelurahan Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan. Objek penelitian berupa pelaku UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak aktif dan menjadi sasaran kebijakan insentif pajak serta digitalisasi administrasi pajak. Waktu penelitian berlangsung dalam rangkaian tahapan penelitian dari September 2025 sampai Agustus 2026, sedangkan pengumpulan data dilakukan pada tahun 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pelaku UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di wilayah Pamulang Barat. Sampel ditetapkan sebanyak 106 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan pertimbangan bahwa responden harus merupakan pelaku UMKM yang memiliki NPWP aktif, telah melakukan pelaporan SPT minimal dua tahun terakhir, serta mengetahui atau pernah memanfaatkan kebijakan insentif pajak. Perhitungan awal menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi 0,5, dan sampling error 10%, sehingga diperoleh kebutuhan minimum 96,04 responden. Jumlah 106 responden kemudian digunakan untuk meningkatkan representativitas data.

Data yang digunakan adalah data primer. Data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Setiap variabel terdiri dari lima butir pernyataan.

Tabel 3. Operasionalisasi variabel penelitian

Variabel	Indikator	Butir Pengukuran
Insentif Pajak (X1)	Keringanan tarif; pengurangan beban usaha; dorongan kepatuhan; pengetahuan insentif; dampak terhadap kepatuhan	5 butir: tarif PPh UMKM 0,5%; pengurangan beban; dorongan patuh; pengetahuan program; peningkatan kepatuhan.
Digitalisasi Administrasi Pajak (X2)	Penggunaan sistem digital; kemudahan akses; efisiensi waktu; keamanan sistem; kedisiplinan	5 butir: e-Filing/e-Billing; kemudahan akses; penghematan waktu; keamanan; kedisiplinan.
Kepatuhan WP UMKM (Y)	Ketepatan waktu; ketaatan peraturan; tunggakan; administrasi; kesadaran	5 butir: SPT tepat waktu; pembayaran sesuai ketentuan; tidak ada tunggakan; dokumen rapi; kesadaran pribadi.

Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas item dinilai dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, sedangkan reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's Alpha. Setelah instrumen memenuhi syarat, analisis dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis utama menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Uji hipotesis dilakukan melalui uji t untuk pengaruh parsial dan uji F untuk pengaruh simultan. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Responden

Penelitian memperoleh 106 jawaban responden. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 65 responden atau 61,3% merupakan laki-laki dan 41 responden atau 38,7% merupakan perempuan. Berdasarkan kelompok usia, 75 responden atau 70,8% berada pada kelompok usia 20-30 tahun, 18 responden atau 17,0% pada kelompok berikutnya, 11 responden atau 10,4% pada kelompok selanjutnya, dan 2 responden atau 1,9% pada kelompok usia tertinggi yang digunakan dalam kuesioner. Berdasarkan bidang usaha, kategori perdagangan mendominasi dengan 84 responden atau 79,2%. Berdasarkan unit usaha, kategori mikro merupakan kelompok terbesar dengan 63 responden atau 59,4%.

Tabel 4. Karakteristik utama responden

Karakteristik	Kategori dominan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	65	61,3%
Usia	20-30 tahun	75	70,8%
Bidang usaha	Perdagangan	84	79,2%
Unit usaha	Mikro	63	59,4%

Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap ketiga variabel berada pada kategori setuju. Variabel insentif pajak memperoleh rata-rata skor 3,69. Item dengan skor rata-rata tertinggi adalah pernyataan bahwa adanya insentif pajak mendorong responden untuk lebih patuh, yaitu 3,85. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat insentif tidak hanya dipersepsikan sebagai pengurangan beban, tetapi juga berkaitan dengan dorongan perilaku untuk memenuhi kewajiban.

Variabel digitalisasi administrasi pajak memperoleh rata-rata skor 3,68. Item dengan skor tertinggi adalah pernyataan bahwa digitalisasi perpajakan membantu menghemat waktu dalam pelaporan pajak, dengan rata-rata 3,92. Hasil ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu menjadi aspek digitalisasi yang paling kuat dirasakan responden. Sementara itu, penggunaan layanan pajak online memperoleh rata-rata 3,42, yang merupakan skor terendah dalam variabel digitalisasi. Artinya, layanan digital sudah dipandang positif, tetapi tingkat penggunaan aktual masih mempunyai ruang untuk diperkuat.

Variabel kepatuhan wajib pajak UMKM memperoleh rata-rata skor 3,91. Item dengan skor tertinggi adalah pernyataan bahwa responden membayar pajak berdasarkan kesadaran pribadi, yaitu 4,00, disusul penyimpanan dokumen perpajakan dengan baik dan rapi sebesar 3,98. Temuan ini memperlihatkan bahwa responden secara umum menilai perilaku kepatuhan mereka berada pada kondisi baik.

Tabel 5. Ringkasan statistik deskriptif

Variabel	Rata-rata	Kriteria
Insentif Pajak (X1)	3,69	Setuju
Digitalisasi Administrasi Pajak (X2)	3,68	Setuju
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	3,91	Setuju

Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh butir pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar daripada r tabel 0,191. Pada variabel insentif pajak, nilai r hitung berada pada kisaran 0,805-0,878. Pada digitalisasi administrasi pajak, nilai r hitung berada pada kisaran 0,835-0,883. Pada kepatuhan wajib pajak UMKM, nilai r hitung berada pada kisaran 0,801-0,904. Dengan demikian, seluruh item dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

Tabel 6. Hasil uji validitas

Variabel	Rentang r hitung	r tabel	Keputusan
Insentif Pajak (X1)	0,805-0,878	0,191	valid
Digitalisasi Administrasi Pajak (X2)	0,835-0,883	0,191	valid
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,801-0,904	0,191	valid

Uji reliabilitas juga menunjukkan hasil yang kuat. Cronbach's Alpha untuk insentif pajak sebesar 0,895, digitalisasi administrasi pajak sebesar 0,914, dan kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 0,922. Ketiganya berada di atas batas 0,60 yang digunakan dalam skripsi. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang memadai.

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah item	Keputusan
Insentif Pajak (X1)	0,895	5	Reliabel
Digitalisasi Administrasi Pajak (X2)	0,914	5	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,922	5	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi 0,200. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, residual dinyatakan berdistribusi normal. Pemeriksaan melalui grafik P-P Plot juga menunjukkan titik-titik residual mengikuti arah garis diagonal sehingga model memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,592 dan VIF sebesar 1,689 untuk variabel insentif pajak maupun digitalisasi administrasi pajak. Nilai tersebut memenuhi kriteria bebas multikolinearitas karena tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, tidak terdapat korelasi yang mengganggu antarvariabel independen dalam model.

Uji heteroskedastisitas menggunakan Glejser menunjukkan nilai signifikansi 0,075 untuk insentif pajak dan 0,087 untuk digitalisasi administrasi pajak. Keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Hasil visual scatterplot juga menunjukkan penyebaran titik yang acak di atas dan di bawah angka nol.

Tabel 8. Ringkasan uji asumsi klasik

Pengujian	Indikator hasil	Kesimpulan
Normalitas	Sig. K-S = 0,200 > 0,05	Residual normal
Multikolinearitas	Tolerance = 0,592; VIF = 1,689	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig. X1 = 0,075; X2 = 0,087 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 10,149 + 0,233X_1 + 0,291X_2$. Konstanta sebesar 10,149 menunjukkan nilai kepatuhan yang diproyeksikan ketika insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak dianggap konstan. Koefisien insentif pajak sebesar 0,233 menunjukkan arah hubungan positif. Artinya, peningkatan persepsi terhadap insentif pajak diikuti peningkatan kepatuhan, dengan variabel digitalisasi dianggap tetap. Koefisien digitalisasi administrasi pajak sebesar 0,291 juga bernilai positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan digitalisasi diikuti peningkatan kepatuhan ketika insentif pajak dianggap tetap.

Tabel 9. Hasil regresi linear berganda

Model	B	t	Sig.
Konstanta	10,149	7,686	0,000
Insentif Pajak (X1)	0,233	3,166	0,002
Digitalisasi Administrasi Pajak (X2)	0,291	4,248	0,000

Secara simultan, nilai koefisien korelasi R sebesar 0,609 menunjukkan hubungan yang kuat antara insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak secara bersama-sama dengan kepatuhan wajib pajak UMKM. Nilai R Square sebesar 0,371 menunjukkan bahwa model menjelaskan 37,1% variasi kepatuhan, sedangkan 62,9% lainnya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Tabel 10. Koefisien korelasi dan determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,609	0,371	0,358	2,177

Pengujian Hipotesis

Pengujian parsial menunjukkan bahwa insentif pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dalam bagian pengujian hipotesis pada skripsi, nilai t hitung untuk insentif pajak adalah 5,871 dengan signifikansi 0,000 dan dibandingkan dengan t tabel 1,983. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, hipotesis pertama diterima.

Digitalisasi administrasi pajak juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Nilai t hitung yang dilaporkan pada pengujian hipotesis adalah 6,660 dengan signifikansi 0,000, sedangkan t tabel sebesar 1,983. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa semakin baik kemudahan dan pemanfaatan layanan administrasi pajak berbasis digital, semakin kuat kepatuhan yang dirasakan pelaku UMKM.

Pada pengujian simultan, diperoleh F hitung sebesar 29,195 dengan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar daripada F tabel 3,09 dan signifikansinya berada di bawah 0,05. Dengan demikian, insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tabel 11. Ringkasan hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Statistik	Keputusan	Kesimpulan
H1	t = 5,871; Sig. = 0,000	Diterima	Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan.
H2	t = 6,660; Sig. = 0,000	Diterima	Digitalisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan.

H3	$F = 29,195$; Sig. = 0,000	Diterima	X1 dan X2 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Y.
----	--------------------------------	----------	--

Pembahasan

Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Secara substantif, temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keringanan tarif, pengurangan beban usaha, pengetahuan mengenai program insentif, dan manfaat fasilitas pajak berkaitan dengan kemauan pelaku UMKM untuk menjalankan kewajiban perpajakan. Rata-rata jawaban pada variabel insentif pajak sebesar 3,69 juga memperlihatkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian setuju terhadap keberadaan dan manfaat insentif.

Temuan tersebut sejalan dengan perspektif ekonomi dalam Compliance Theory. Ketika biaya ekonomi dari memenuhi kewajiban pajak dapat dikurangi melalui fasilitas yang tepat sasaran, kepatuhan menjadi lebih menarik secara rasional. Insentif juga dapat membangun persepsi bahwa kebijakan pemerintah mempertimbangkan kondisi usaha, sehingga wajib pajak mempunyai alasan yang lebih kuat untuk tetap memenuhi kewajiban.

Hasil penelitian juga konsisten dengan Putra dan Linawati (2022) yang menemukan pengaruh positif signifikan pemberian insentif pajak bagi UMKM di Kota Tangerang Selatan. Temuan tersebut diperkuat oleh Jelita et al. (2023) yang menunjukkan pengaruh positif insentif terhadap kepatuhan UMKM. Dengan demikian, hasil penelitian di Pamulang Barat memperluas bukti bahwa kebijakan insentif dapat berkaitan dengan kepatuhan pada konteks UMKM di wilayah perkotaan.

Pengaruh Digitalisasi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Digitalisasi administrasi pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Rata-rata skor digitalisasi sebesar 3,68 menunjukkan persepsi positif responden. Skor tertinggi pada indikator efisiensi waktu, yaitu 3,92, menunjukkan bahwa penghematan waktu menjadi manfaat digitalisasi yang paling jelas dirasakan. Layanan pajak online memungkinkan proses tertentu dilakukan tanpa prosedur manual yang panjang sehingga biaya waktu dan usaha dapat ditekan.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior. Kemudahan akses dan penggunaan sistem digital memperkuat perceived behavioral control. Wajib pajak yang merasa mampu menggunakan sistem cenderung memiliki hambatan yang lebih rendah dalam menjalankan pelaporan dan pembayaran. Digitalisasi juga membantu menciptakan pengalaman administrasi yang lebih praktis, yang pada akhirnya mendukung pembentukan perilaku patuh.

Hasil ini sejalan dengan Sari dan Ramdani (2023) yang menemukan pengaruh positif digitalisasi melalui e-Filing dan e-Billing terhadap kepatuhan formal. Angela (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menurunkan compliance cost, sedangkan Gunawan et al. (2025) menemukan pengaruh positif digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan UMKM. Konsistensi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam modernisasi administrasi perpajakan.

Walaupun demikian, skor penggunaan layanan pajak online sebesar 3,42 merupakan skor terendah dalam variabel digitalisasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap

kemudahan sistem belum otomatis berarti tingkat pemanfaatan yang sangat tinggi. Oleh sebab itu, penyediaan sistem perlu diikuti edukasi, pendampingan, dan peningkatan stabilitas layanan agar pelaku UMKM yang masih kurang terbiasa dengan teknologi dapat memanfaatkannya secara optimal.

Pengaruh Insentif Pajak dan Digitalisasi Administrasi Pajak secara Simultan

Secara simultan, insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil uji F sebesar 29,195 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memiliki kontribusi yang bermakna terhadap kepatuhan. Nilai R Square 0,371 menunjukkan bahwa 37,1% variasi kepatuhan dapat dijelaskan oleh model penelitian.

Hubungan simultan tersebut memperlihatkan bahwa kebijakan fiskal dan administrasi tidak sebaiknya dipandang sebagai dua kebijakan yang berdiri sendiri. Insentif mengurangi beban ekonomi, sedangkan digitalisasi mengurangi beban administratif. Apabila keduanya diterapkan secara konsisten, wajib pajak mendapatkan dukungan dari sisi biaya maupun kemudahan proses. Kombinasi tersebut sesuai dengan kerangka pemikiran penelitian yang menempatkan kebijakan insentif sebagai pendorong motivasi dan digitalisasi sebagai penguat kemampuan untuk melaksanakan kewajiban.

Namun, nilai 37,1% juga menunjukkan bahwa kepatuhan tidak sepenuhnya ditentukan oleh dua variabel tersebut. Sebesar 62,9% variasi lainnya berada di luar model. Faktor lain yang secara konseptual dapat menjadi pertimbangan penelitian berikutnya adalah pengetahuan perpajakan, sanksi, kualitas pelayanan, kesadaran, tingkat pendapatan, literasi pajak, serta faktor sosial. Pernyataan ini tidak dimaksudkan sebagai hasil pengujian penelitian saat ini, melainkan sebagai ruang pengembangan yang juga telah disarankan dalam skripsi.

Implikasi Penelitian

Implikasi teoritis penelitian adalah adanya dukungan empiris terhadap penggunaan Theory of Planned Behavior dan Compliance Theory dalam menjelaskan perilaku kepatuhan UMKM. Digitalisasi dapat dikaitkan dengan perceived behavioral control karena meningkatkan kemudahan pelaksanaan kewajiban. Insentif pajak dapat dijelaskan melalui aspek ekonomi kepatuhan karena mengubah persepsi mengenai biaya dan manfaat memenuhi kewajiban. Temuan simultan memperlihatkan bahwa perilaku kepatuhan dapat dipengaruhi oleh kombinasi faktor ekonomi dan administratif.

Implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak adalah perlunya mempertahankan dan mengoptimalkan sosialisasi program insentif agar informasi diterima secara merata dan tepat sasaran. Pengembangan fitur digital, stabilitas sistem, keamanan, dan kemudahan penggunaan juga perlu diperhatikan. Bagi pelaku UMKM, hasil penelitian menegaskan pentingnya memahami hak dan kewajiban perpajakan serta memanfaatkan layanan digital untuk membantu proses pelaporan dan pembayaran secara mandiri.

Kualitas Data, Keterbatasan, dan Agenda Penelitian Lanjutan

Agenda penelitian lainnya adalah menguji peran literasi digital sebagai variabel moderator. Kemudahan sistem mungkin memberikan dampak yang berbeda pada pelaku UMKM yang mempunyai kemampuan digital tinggi dan rendah. Penelitian juga dapat menguji apakah sosialisasi atau kualitas pelayanan menjadi mediator yang menjelaskan bagaimana kebijakan insentif dan digitalisasi diterjemahkan menjadi perilaku kepatuhan. Pengembangan tersebut akan memperkaya penjelasan mengenai mekanisme terbentuknya kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian berikutnya juga dapat memperluas wilayah penelitian dengan membandingkan Pamulang Barat dengan wilayah lain di Kota Tangerang Selatan. Perbandingan tersebut dapat menunjukkan apakah pengaruh insentif dan digitalisasi konsisten pada karakteristik UMKM yang berbeda. Selain itu, penelitian longitudinal dapat digunakan untuk melihat apakah perubahan kebijakan insentif atau peningkatan penggunaan layanan digital diikuti perubahan kepatuhan dari waktu ke waktu.

Nilai koefisien determinasi 37,1% memperlihatkan ruang yang cukup besar bagi penelitian berikutnya. Variabel seperti literasi pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi, kualitas pelayanan, kesadaran, tingkat pendapatan, atau kepercayaan kepada otoritas pajak dapat diuji sebagai prediktor tambahan. Penambahan variabel dapat membantu menjelaskan 62,9% variasi yang belum diterangkan oleh model saat ini.

Penggunaan kuesioner sebagai sumber data primer mempunyai keunggulan berupa kemampuan memperoleh persepsi langsung dari pelaku UMKM. Di sisi lain, jawaban tetap dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, dan interpretasi responden. Responden dapat memberikan jawaban yang dianggap sesuai dengan norma kepatuhan meskipun perilaku aktualnya mungkin berbeda. Karena itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan kombinasi kuesioner dengan wawancara atau bukti administratif, apabila tersedia dan sesuai dengan etika penelitian.

Instrumen penelitian terdiri atas lima butir untuk masing-masing variabel. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh butir memenuhi kriteria. Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi, yaitu 0,895, 0,914, dan 0,922, menunjukkan konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, secara internal instrumen memberikan dasar yang memadai untuk analisis. Namun, reliabilitas yang tinggi tidak berarti bahwa instrumen bebas dari seluruh kemungkinan bias persepsi responden.

Penelitian menggunakan 106 responden dengan teknik purposive sampling. Teknik tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian karena responden dipilih berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan objek. Namun, konsekuensinya adalah hasil penelitian harus dipahami dalam batas karakteristik responden dan lokasi yang diteliti. Hasil tidak secara otomatis dapat digeneralisasikan kepada seluruh UMKM di daerah lain yang memiliki kondisi ekonomi dan literasi digital berbeda.

Diskusi Teoretis dan Kontribusi Penelitian

Dengan demikian, penelitian ini tidak bermaksud menyatakan bahwa insentif dan digitalisasi merupakan satu-satunya penentu kepatuhan. Temuan justru menunjukkan pentingnya melihat kepatuhan secara lebih luas. Kebijakan pajak yang efektif perlu mempertimbangkan perilaku, kemampuan pengguna, kualitas informasi, serta karakteristik pelaku UMKM. Perspektif ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang menggabungkan pendekatan ekonomi, perilaku, dan administrasi publik.

Nilai R Square sebesar 37,1% juga memberikan implikasi teoritis bahwa model yang digunakan menjelaskan sebagian, bukan seluruh, perilaku kepatuhan. Kepatuhan pajak merupakan fenomena multidimensional. Selain kebijakan ekonomi dan kemudahan administrasi, faktor pengetahuan, norma sosial, kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi, kondisi usaha, dan tingkat pendapatan dapat berperan. Karena faktor-faktor tersebut tidak diuji dalam penelitian ini, kesimpulan penelitian harus ditempatkan pada ruang lingkup dua variabel yang diteliti.

Kontribusi teoritis penelitian terletak pada penggabungan kedua pendekatan dalam satu model. Hasil simultan menunjukkan bahwa faktor ekonomi dan faktor administrasi dapat dipertimbangkan secara bersamaan. Ini memberi gambaran bahwa kebijakan peningkatan

kepatuhan tidak cukup hanya mengubah besaran beban pajak atau hanya memperbaiki aplikasi. Keduanya perlu dirancang sebagai bagian dari ekosistem kepatuhan yang saling mendukung.

Compliance Theory memberikan penjelasan tambahan bahwa kepatuhan tidak selalu lahir dari tekanan sanksi. Individu dapat patuh karena menganggap aturan layak ditaati, prosedurnya dapat dijalankan, dan pemerintah memberikan kondisi yang memungkinkan masyarakat memenuhi kewajibannya. Insentif dan digitalisasi berada dalam ruang tersebut. Insentif mengurangi beban, sedangkan digitalisasi mengurangi hambatan administratif.

Insentif pajak dapat dijelaskan melalui dimensi sikap terhadap perilaku. Ketika wajib pajak menilai kebijakan pajak lebih ringan dan adil, sikap terhadap kewajiban dapat menjadi lebih positif. Pelaku UMKM tidak hanya melihat pajak sebagai pengeluaran, tetapi juga melihat adanya dukungan kebijakan pemerintah. Persepsi positif tersebut dapat meningkatkan kemauan untuk memenuhi kewajiban.

Dari sudut pandang Theory of Planned Behavior, pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan dapat dipahami sebagai konsekuensi dari meningkatnya kontrol perilaku yang dirasakan. Wajib pajak tidak hanya membutuhkan niat untuk patuh, tetapi juga membutuhkan kemampuan praktis untuk menjalankan kewajiban. Layanan digital yang mudah diakses mengurangi hambatan dan memperkuat keyakinan bahwa kewajiban dapat diselesaikan secara mandiri. Dengan demikian, teknologi berfungsi sebagai lingkungan yang mendukung terbentuknya perilaku patuh.

Sintesis Hasil dengan Penelitian Terdahulu

Secara keseluruhan, posisi penelitian ini berada pada penguatan bukti empiris bahwa insentif dan digitalisasi dapat berjalan bersama dalam mendukung kepatuhan. Kontribusinya terletak pada konteks lokal Pamulang Barat dan penggunaan data primer dari 106 pelaku UMKM. Temuan lokal penting karena penerimaan kebijakan dapat berbeda menurut karakteristik usaha, kemampuan digital, dan pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan administrasi perpajakan.

Penelitian Hasanah dan Irawati (2023) menunjukkan bahwa tidak semua faktor administratif memiliki pengaruh yang sama terhadap kepatuhan. Temuan tersebut mengingatkan bahwa kualitas suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan mekanisme, tetapi juga oleh bagaimana wajib pajak mempersepsikan manfaat dan kemudahannya. Dalam penelitian ini, digitalisasi memperoleh pengaruh positif, sehingga dapat dipahami bahwa aspek teknologi yang dirasakan langsung oleh responden memang berperan dalam mendukung kepatuhan.

Temuan ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian Assyodiq dan Sudarwanto (2024) yang menekankan bahwa digitalisasi dan pembinaan wajib pajak masih perlu ditingkatkan dalam pengelolaan pajak daerah di Kota Tangerang Selatan. Walaupun penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan konteks pajak daerah, temuan mengenai pentingnya digitalisasi dan pembinaan memperlihatkan bahwa aspek teknologi perlu berjalan bersama aspek edukasi.

Walaupun arah temuan relatif konsisten, penelitian terdahulu mempunyai perbedaan dalam lokasi, variabel pendamping, dan objek. Beberapa penelitian menempatkan insentif sebagai satu-satunya variabel utama, sementara penelitian lain menempatkan digitalisasi bersama literasi pajak atau biaya kepatuhan. Penelitian di Pamulang Barat menggabungkan insentif dan digitalisasi dalam satu model sehingga memberikan gambaran mengenai dua jenis dukungan yang berbeda: dukungan ekonomi dan dukungan administratif.

Pada sisi digitalisasi, Sari dan Ramdani (2023) menemukan pengaruh positif digitalisasi pajak melalui e-Filing dan e-Billing terhadap kepatuhan formal wajib pajak UMKM. Angela (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menurunkan compliance cost, sedangkan

Gunawan et al. (2025) menemukan pengaruh positif digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan UMKM. Hasil penelitian saat ini berada dalam pola yang sama, yaitu semakin baik persepsi terhadap digitalisasi administrasi, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian di Pamulang Barat memperlihatkan konsistensi dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi. Pada sisi insentif, Putra dan Linawati (2022) menemukan pengaruh positif signifikan pemberian insentif pajak bagi UMKM di Kota Tangerang Selatan. Jelita et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pemberian insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kesamaan arah temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa insentif merupakan faktor yang relevan dalam membentuk perilaku kepatuhan.

Analisis Temuan Berdasarkan Indikator Digitalisasi Administrasi Pajak

Dalam kerangka Theory of Planned Behavior, keseluruhan indikator tersebut berkaitan dengan perceived behavioral control. Sistem yang mudah, aman, dan efisien membuat wajib pajak merasa lebih mampu mengendalikan proses pemenuhan kewajiban. Oleh karena itu, pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan bukan semata-mata karena teknologi, tetapi karena teknologi mengubah pengalaman wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Keamanan layanan memperoleh skor 3,72, sedangkan dukungan digitalisasi terhadap kedisiplinan memperoleh skor 3,56. Kedua hasil tersebut menunjukkan penilaian positif, tetapi sekaligus mengingatkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak cukup hanya dengan menyediakan aplikasi. Kepercayaan terhadap keamanan data, stabilitas sistem, kualitas bantuan ketika terjadi kendala, dan kemampuan pengguna perlu dijaga. Sistem yang sering bermasalah dapat mengurangi manfaat kemudahan yang seharusnya dihasilkan.

Efisiensi waktu memperoleh skor 3,92 dan menjadi indikator tertinggi. Temuan ini memperlihatkan bahwa manfaat paling nyata dari digitalisasi bagi responden adalah penghematan waktu dalam pelaporan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Angela (2023) yang mengaitkan digitalisasi dengan penurunan compliance cost. Dalam perspektif perilaku, ketika biaya waktu dan usaha untuk patuh menjadi lebih rendah, hambatan untuk melakukan tindakan yang benar juga berkurang.

Indikator kemudahan akses dan penggunaan memperoleh skor 3,78. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sistem administrasi digital cukup mudah dipahami dan dapat diakses. Kemudahan akses menjadi penting karena UMKM mempunyai karakteristik aktivitas usaha yang dinamis. Sistem yang dapat digunakan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan dapat mengurangi waktu yang hilang dari kegiatan usaha.

Indikator penggunaan layanan pajak online seperti e-Filing dan e-Billing memperoleh rata-rata 3,42. Nilai ini merupakan yang paling rendah dalam variabel digitalisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan pemanfaatan layanan digital secara aktual. Kemudahan sistem yang tersedia belum tentu identik dengan intensitas penggunaan. Sebagian pelaku UMKM dapat saja mengetahui layanan digital, tetapi belum terbiasa menggunakannya secara mandiri. Hambatan dapat berupa keterbatasan literasi digital, kekhawatiran melakukan kesalahan, atau kebutuhan pendampingan pada saat proses pertama kali dilakukan.

Variabel digitalisasi administrasi pajak memperoleh rata-rata 3,68. Secara keseluruhan, responden memberikan penilaian positif terhadap layanan administrasi berbasis digital. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi administrasi perpajakan telah diterima sebagai bagian dari proses pemenuhan kewajiban. Penggunaan teknologi menggeser proses yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara manual menjadi proses yang dapat diakses melalui perangkat digital.

Analisis Temuan Berdasarkan Indikator Insentif Pajak

Secara teoritis, hasil ini mendukung perspektif ekonomi dalam teori kepatuhan. Wajib pajak mempertimbangkan biaya dan manfaat ketika melaksanakan kewajiban. Insentif dapat mengubah perhitungan tersebut dengan menurunkan beban yang harus ditanggung. Namun, efektivitas insentif tetap membutuhkan ketepatan sasaran, kejelasan prosedur, dan informasi yang mudah dipahami. Dengan kata lain, insentif yang baik bukan hanya insentif yang nilainya besar, tetapi juga insentif yang benar-benar dapat diakses dan dipahami oleh pelaku usaha.

Indikator dampak insentif terhadap kepatuhan memperoleh skor 3,75. Hal ini memperlihatkan bahwa responden secara langsung mengaitkan program insentif dengan peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Hasil pengujian inferensial kemudian memperkuat hubungan tersebut karena insentif pajak dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian, data deskriptif dan data inferensial memberikan arah yang konsisten: persepsi positif terhadap insentif berjalan searah dengan kepatuhan.

Indikator pengetahuan mengenai program insentif memperoleh skor 3,59. Nilai tersebut tetap berada pada kategori setuju, tetapi lebih rendah dibandingkan indikator dorongan kepatuhan. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa manfaat kebijakan tidak hanya bergantung pada substansi fasilitas, tetapi juga pada seberapa baik informasi diterima oleh wajib pajak. Pelaku UMKM yang tidak mengetahui program atau ketentuan pemanfaatannya berpotensi tidak memperoleh manfaat meskipun fasilitas tersedia. Oleh sebab itu, sosialisasi dan penyederhanaan informasi menjadi bagian penting dalam memastikan efektivitas kebijakan.

Pada indikator pengurangan beban usaha, skor 3,70 menunjukkan bahwa insentif dipersepsikan membantu kondisi ekonomi usaha. Bagi UMKM, kemampuan mempertahankan arus kas merupakan aspek penting karena skala modal dan kapasitas administrasi relatif terbatas. Ketika beban pajak dirasakan lebih ringan, dana usaha dapat digunakan untuk mempertahankan operasi, memenuhi kebutuhan modal kerja, atau menjaga keberlangsungan usaha. Dalam konteks kepatuhan, manfaat tersebut dapat menciptakan persepsi bahwa memenuhi kewajiban pajak tetap memungkinkan tanpa mengganggu aktivitas usaha secara berlebihan.

Temuan deskriptif memperlihatkan bahwa variabel insentif pajak memperoleh rata-rata 3,69 dan seluruh indikator berada pada kategori setuju. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa responden secara umum memahami keberadaan insentif dan menilai fasilitas tersebut mempunyai manfaat bagi kegiatan usaha. Walaupun demikian, variasi skor antarindikator menunjukkan bahwa tidak seluruh bentuk manfaat dirasakan dengan tingkat yang sama. Pernyataan mengenai dorongan insentif terhadap kepatuhan memperoleh skor 3,85, sedangkan pernyataan mengenai tarif PPh UMKM sebesar 0,5% memperoleh skor 3,56. Perbedaan ini dapat dipahami sebagai indikasi bahwa responden lebih kuat merasakan hubungan langsung antara fasilitas pajak dan perilaku kepatuhan daripada sekadar mengetahui besaran tarif.

Sintesis Akhir Hasil Penelitian

Dengan demikian, kontribusi utama penelitian adalah memberikan bukti bahwa insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak merupakan dua instrumen yang secara bersama-sama dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil tersebut relevan bagi otoritas pajak, pelaku usaha, perguruan tinggi, dan peneliti selanjutnya dalam merancang pendekatan yang lebih terintegrasi terhadap persoalan kepatuhan UMKM.

Pada konteks Pamulang Barat, hasil ini menunjukkan pentingnya kebijakan yang dekat dengan kebutuhan pelaku UMKM. Kebijakan insentif perlu disertai informasi yang mudah dipahami, sedangkan digitalisasi perlu disertai sistem yang stabil dan dukungan penggunaan. Dengan pendekatan tersebut, modernisasi administrasi tidak berhenti pada penyediaan

teknologi, tetapi menghasilkan perubahan pengalaman wajib pajak. Demikian pula, insentif tidak berhenti pada pengurangan beban, tetapi benar-benar mendorong perilaku patuh.

Nilai R sebesar 0,609 dan R Square sebesar 0,371 memberikan gambaran bahwa hubungan model berada pada tingkat kuat, sedangkan kemampuan penjelasan model masih terbatas pada 37,1%. Karena itu, hasil penelitian sebaiknya dipahami sebagai bukti empiris mengenai pentingnya dua faktor yang diuji, bukan sebagai penjelasan tunggal mengenai perilaku wajib pajak. Pendekatan yang lebih komprehensif pada penelitian mendatang dapat memasukkan faktor internal seperti pengetahuan, kesadaran, dan literasi, serta faktor eksternal seperti sanksi, kualitas pelayanan, sosialisasi, dan kondisi ekonomi usaha.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban hukum, tetapi juga oleh kondisi yang membuat kewajiban tersebut lebih mudah dan lebih layak dilaksanakan. Insentif pajak mengurangi beban ekonomi yang dirasakan, sedangkan digitalisasi mengurangi beban administratif. Ketika kedua dukungan tersebut tersedia, pelaku UMKM memperoleh lingkungan yang lebih mendukung untuk melaksanakan kewajibannya. Namun, kepatuhan tetap membutuhkan kesadaran pribadi, sebagaimana terlihat dari skor indikator kesadaran yang menjadi salah satu skor tertinggi pada variabel kepatuhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan yang konsisten antara dukungan kebijakan perpajakan dan kemudahan administrasi dengan kepatuhan UMKM. Rata-rata skor insentif pajak sebesar 3,69, digitalisasi administrasi pajak sebesar 3,68, dan kepatuhan sebesar 3,91 memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap ketiga aspek. Hasil deskriptif tersebut kemudian diperkuat oleh pengujian inferensial yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Pamulang Barat. Pelaku UMKM yang memberikan penilaian lebih baik terhadap manfaat dan fasilitas insentif cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih baik.
2. Digitalisasi administrasi pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Kemudahan akses, efisiensi waktu, penggunaan layanan digital, keamanan sistem, dan dukungan terhadap kedisiplinan merupakan aspek yang dinilai positif oleh responden.
3. Secara simultan, insentif pajak dan digitalisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Model memiliki R sebesar 0,609 dan R Square sebesar 0,371, sehingga 37,1% variasi kepatuhan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian.

Keterbatasan

Pertama, ruang lingkup penelitian terbatas pada pelaku UMKM di Pamulang Barat, Tangerang Selatan, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke seluruh wilayah Indonesia. Kedua, penelitian hanya menggunakan dua variabel independen sehingga masih terdapat faktor lain yang dapat menjelaskan kepatuhan. Ketiga, pengumpulan data sepenuhnya menggunakan kuesioner sehingga kualitas jawaban sangat bergantung pada kejujuran, persepsi, dan objektivitas responden.

Saran

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, sosialisasi mengenai program insentif pajak perlu dilakukan secara lebih merata dan tepat sasaran. Pengembangan fitur, kestabilan, keamanan, serta

kemudahan sistem digital juga perlu terus ditingkatkan agar pelaku UMKM dapat memenuhi kewajiban dengan hambatan yang lebih rendah.

Bagi wajib pajak UMKM, disarankan lebih aktif mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan, termasuk fasilitas insentif yang tersedia, serta membiasakan penggunaan platform administrasi perpajakan digital untuk pelaporan dan pembayaran.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat diperluas pada wilayah dan karakteristik UMKM yang berbeda. Peneliti berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti sanksi pajak, pengetahuan atau literasi pajak, kualitas pelayanan, kesadaran, dan tingkat pendapatan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis pengaruh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097-2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Angela, D. (2023). Pengaruh digitalisasi administrasi perpajakan terhadap compliance cost wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang. Universitas Sriwijaya.
- Assyodiq, R., & Sudarwanto. (2024). Efektivitas Badan Pendapatan Daerah dalam penerimaan pajak daerah di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(4).
- Astuti, R., & Muliyani. (2024). Analisis faktor-faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak di kalangan mahasiswa: Studi kasus Universitas Pamulang. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(2), 513-525. <https://doi.org/10.37481/jmh.v4i2.860>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, D. I., Oktarina, S., & Priyono, R. D. (2025). Pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Batik di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 21399-21403.
- Hasanah, A. N., & Irawati, W. (2023). Pengaruh tarif pajak, mekanisme membayar pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Trial Balance*, 1(2), 44-53.
- Hindayani, N., & Arum, M. (2025). Pengaruh literasi pajak dan digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM: Studi kasus UMKM di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 11(01), 56-67.
- Jelita, M. A., Dekrita, Y. A., & Romario, F. De. (2023). Pengaruh pemberian insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(5), 357-372. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i5.2109>
- Kemenko Perekonomian. (2025). Pemerintah dorong UMKM naik kelas, tingkatkan kontribusi terhadap ekspor Indonesia. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
- Marsandha, E., & Hakim, D. R. (2025). Pengaruh pemahaman perpajakan dan kemudahan akses terhadap minat menggunakan layanan keuangan digital pada pelaku UMKM di Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Tax Accounting Journal*, 4(1), 1-17.
- Natanael, & Lie, G. (2025). Hukum pajak dalam meningkatkan pendapatan negara untuk pembangunan nasional. *Jurnal Ilmiah Kutei*, 24(1), 140-154. <https://doi.org/10.33369/jik.v24i1.42338>

- Nelwan, S. S. S., Elim, I., & Rondonuwu, S. (2025). Implementasi e-filing dan e-billing terhadap wajib pajak UMKM di KPP Pratama Manado. *Bridging: Journal of Islamic Digital Economics and Management*, 2(4).
- Prayogi, Y. A., Sanusi, R., & Fauziah, D. A. (2025). Digitalisasi perpajakan, kinerja UMKM, dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Indonesian Journal of Management Science*, 4(1), 17-25. <https://doi.org/10.46821/ijms.v4i1.616>
- Putra, R. E., & Linawati. (2022). Analisis pemberian insentif pajak daerah bagi UMKM di Kota Tangerang Selatan. *Journal of Applied Business Administration*, 6(1).
- Rismansyah, E., & Wardokhi. (2025). Studi kualitatif dampak insentif pajak pada tax avoidance dan penerimaan pajak wajib pajak UMKM tahun 2020-2023 (Studi kasus KPP Pratama Kramat Jati Jakarta). *Jurnal Akuntansi Perpajakan Indonesia*, 4(1), 48-51.
- Stiawan, H., Ningsih, F. E., & Nurani, S. (2022). Pengaruh insentif pajak, financial distress, dan capital intensity terhadap konservatisme akuntansi. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 510-520.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Tambunan, M. R. U. D. (2020). Kebijakan perpajakan di Indonesia untuk kemudahan ekonomi saat masa pandemi Covid-19. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 173-192. <https://doi.org/10.25077/jakp.5.2.173-192.2020>
- Tumurang, M. (2024). Metodologi penelitian. Media Pustaka Indo.
- Yulistiani, V., Yusup, M., Rahman, R. S., & Mialasmaya, S. (2022). Pengaruh insentif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM masa pandemi Covid-19: Studi pada salah satu KPP di Kota Bandung. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 20-30.
- Zahra, N. A. (2024). Pengaruh insentif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tangerang Selatan. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.