

**PENGARUH LITERASI PAJAK, LAYANAN
DIGITAL, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK
UMKM DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
JURUSAN EKONOMI DAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA AKUNTANSI



Menyetujui

Pembimbing I	Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si. NIP.198301052008122002
Pembimbing II	Luh Gede Kusuma Dewi, S.E., M.Si NIP.198804012018032001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Putu Palia Okta Piani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 September 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Nyoman Putra Yasa, S.E., M.Si. NIP.198401202015041001
Anggota	Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si. NIP.198301052008122002
Anggota	Luh Gede Kusuma Dewi, S.E., M.Si NIP.198804012018032001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Dr. Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak. NIP.198902272018032001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis berjudul <Pengaruh Literasi Pajak, Layanan Digital, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak UMKM di Kota Singaraja= beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 2 September 2026

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Palia Okta Piani

NIM 2217051134

MOTTO

“Terus melangkah, meskipun perlahan, hingga sampai pada tujuan”

–Palia Okta



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan semihar hasil yang berjudul **<Pengaruh Literasi Pajak, Layanan Digital, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak UMKM di Kota Singaraja>**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana akuntansi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan Skripsi ini merupakan proses akademis yang menuntut ketekunan, kedisiplinan, serta tanggung jawab yang tinggi. Dalam proses tersebut, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik dalam bentuk moral, intelektual, maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang senantiasa memberikan motivasi dan fasilitas bagi penulis dalam menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, atas arahan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, atas bimbingan dan kebijakan akademik selama penulis menempuh Pendidikan.
4. Ibu Dr. Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha, atas pelayanan administrasi dan dukungan akademik selama proses penyelesaian skripsi.
5. Ibu Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang menjadi teladan bagi penulis dalam sikap akademik dan profesionalisme. Dengan kesabaran, ketelitian, serta dedikasi yang tinggi, beliau senantiasa memberikan arahan, masukan, koreksi, dan dorongan secara konsisten, sehingga penulis memperoleh pemahaman yang lebih

mendalam terhadap substansi penelitian dan mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

6. Ibu Luh Gede Kusuma Dewi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi. Masukan, saran, serta motivasi yang diberikan secara berkelanjutan sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini dengan lebih rapi, sistematis, dan terarah.
7. Bapak Dr. I Nyoman Putra Yasa, S.E., M.Si., selaku Dosen Penelaah, yang telah memberikan kritik, saran, dan evaluasi yang membangun, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepada seluruh Dosen serta Staf Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, bimbingan, bantuan, serta pelayanan akademik yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Kepada seluruh jajaran KPP Pratama Singaraja serta seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Singaraja yang telah berpartisipasi sebagai responden penelitian, penulis mengucapkan terima kasih atas izin, bantuan, data, waktu, serta kesediaan yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung. Dukungan dan partisipasi tersebut sangat berarti dalam membantu penulis memperoleh data dan informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Kepada kedua orang tua tercinta, Guru I Ketut Sugiarta dan Memek Ni Nyoman Narayani, yang senantiasa menjadi sumber doa, kekuatan, kasih sayang, dan semangat dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dukungan, serta cinta kasih yang tidak pernah putus. Keduanya senantiasa menjadi rumah ternyaman bagi penulis, tempat untuk kembali di setiap kelelahan, tempat mencurahkan segala keluh kesah tanpa rasa takut dihakimi, serta tempat penulis memperoleh kembali kekuatan dan keyakinan untuk terus melangkah. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa doa, dukungan, dan

pengorbanan yang telah diberikan oleh keduanya, penulis tidak akan mampu mencapai tahap ini. Rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang dimiliki penulis tidak akan pernah sebanding dengan seluruh kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan. Penyelesaian skripsi ini dipersembahkan sebagai wujud rasa syukur, penghargaan, dan bakti penulis atas segala cinta kasih, pengorbanan, serta kepercayaan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Penulis juga memanjatkan puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah menganugerahkan kedua orang tua yang luar biasa dalam kehidupan penulis meski keduanya hanya mengenyam pendidikan dasar, namun keduanya mampu menghantarkan penulis menempuh pendidikan sarjana. Menjadi anak keduanya merupakan anugerah terbesar yang akan senantiasa penulis syukuri sepanjang hayat.

11. Kepada adik tercinta, Kadek Restu Prastya Legawa, yang selalu menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan pengertian selama penulis menjalani proses penyusunan skripsi ini. Meskipun sering kali tidak diungkapkan melalui kata-kata, kehadiranmu selalu menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus melangkah maju dan memberikan yang terbaik dalam setiap proses yang dijalani. Semoga apa yang penulis capai hari ini dapat menjadi kebanggaan dan motivasi untuk terus melangkah bersama menuju masa depan yang lebih baik.
12. Kepada Kakek dan Nenek tercinta, Kak Jenggot, Alm. Kak Ila, Almh. Odah Yong, serta Almh. Mbah Ila, yang kehadiran dan dukungannya selama ini tidak dapat sepenuhnya diungkapkan melalui kata-kata, namun begitu berarti dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, restu, serta perhatian yang senantiasa diberikan tanpa pamrih, baik yang masih senantiasa mendampingi maupun yang telah mendahului menghadap Sang Pencipta. Kehadiran dan kenangan bersama Kakek dan Nenek merupakan salah satu bentuk anugerah yang senantiasa penulis syukuri, dan menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk sahabat terbaik dan terkasih penulis, Ari Yuyung, yang telah kebersamai penulis sejak bangku SMP hingga kini. Terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin begitu lama, yang membuat persahabatan ini terasa layaknya keluarga sendiri. Meski kini menempuh jalan dan pilihan hidup yang berbeda namun Ari merupakan salah satu rumah ternyaman untuk kembali, tempat saling merangkul, berbagai cerita, dan saling menguatkan satu sama lain. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, dan semoga persahabatan ini terus terjaga hingga nanti.
14. Untuk sahabat terbaik penulis selama bangku perkuliahan, Chandri, Deni, Putri, dan Winar. Terima kasih atas kebersamaan, kasih sayang, semangat, serta dukungan selayaknya sebuah keluarga yang diberikan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, saling menguatkan dalam proses, serta menemani penulis melewati berbagai tantangan dan pencapaian selama perkuliahan. Kehadiran kalian tidak hanya menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan pendidikan, tetapi juga menjadi salah satu rumah ternyaman penulis untuk kembali. Semoga persahabatan yang terjalin tetap terjaga, meskipun kelak kita melangkah pada jalan kehidupan yang berbeda.
15. Untuk saudara-saudara terkasih penulis, *Toxic asix*, Kelas B Akuntansi Undiksha922, serta Keluarga KKN Desa Sekaan924. Terima kasih atas kehadiran, kebersamaan, serta dukungan yang telah diberikan selama penulis menjalani proses perkuliahan. Bersama kalian, penulis belajar banyak hal, mulai dari berbagi suka dan duka, saling menyemangati di kala lelah, hingga menciptakan kenangan yang tidak akan terlupakan. Penulis beryukur dapat mengenal dan menjadi bagian dari kalian, karena kehadiran kalian turut mewarnai dan memberi makna dalam perjalanan penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi.
16. Untuk seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya. Terima kasih telah hadir dan senantiasa memberikan motivasi di sepanjang proses penyusunan skripsi ini, bersedia mendengarkan setiap keluh kesah penulis,

serta memberikan semangat di saat penulis merasa lelah maupun ragu. Terima kasih pula karena telah kebersamai, mengarahkan, dan mendukung penulis dengan caranya sendiri, sehingga penulis mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir. Meski namanya tidak dapat penulis tuliskan, kehadiran dan perannya akan selalu penulis kenang dan syukuri sebagai salah satu bagian penting dalam perjalanan ini.

17. Untuk Pihak-pihak yang pernah meragukan penulis. Terima kasih telah menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis untuk terus membuktikan diri dan tidak menyerah di tengah keterbatasan yang ada. Keraguan dan pandangan sebelah mata yang pernah dilontarkan justru menjadi pemantik semangat bagi penulis untuk membuktikan bahwa penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga jenjang sarjana ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bukti nyata bahwa setiap usaha dan kerja keras yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan membuahkan hasil, terlepas dari penilaian maupun ekspektasi pihak lain.
18. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, Ni Putu Palia Okta Piani, sosok gadis yang tidak sempurna, tetapi senantiasa berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dalam setiap proses kehidupan. Terima kasih karena telah mampu bertahan, bangkit setiap kali merasa lelah, dan tidak menyerah meskipun proses ini dipenuhi berbagai tantangan, keraguan, dan tekanan. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah ketika keadaan terasa sulit, serta berani percaya bahwa setiap usaha yang dilakukan pada akhirnya akan membuahkan hasil. Hal ini menjadi bukti bahwa segala perjuangan, doa, air mata, dan pengorbanan tidak pernah sia-sia. Semoga penulis selalu diberikan kekuatan untuk terus bertumbuh, rendah hati dalam setiap pencapaian, berani menghadapi setiap tantangan, dan tidak pernah berhenti mengejar impian. Selamat berjuang di fase kehidupan selanjutnya. Semoga setiap langkah yang diambil senantiasa dipenuhi keberanian, kebahagiaan, kesempatan yang baik, serta kemudahan dalam meraih setiap cita-cita. Ingatlah bahwa perjalanan ini bukanlah akhir, melainkan awal dari babak baru untuk terus belajar, berkembang, dan menjadi pribadi yang lebih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pembangunan dunia pendidikan.

Singaraja, 2 September 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	23
1.3 Pembatasan Masalah	24
1.4 Rumusan Masalah	24
1.5 Tujuan Penelitian.....	24
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	25
 BAB II KAJIAN TEORI	 27
2.1 Kajian Teori.....	27
2.1.1 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	27
2.1.2 Kepatuhan Membayar Pajak	29
2.1.3 Literasi Pajak.....	35
2.1.4 Layanan Digital	39
2.1.5 Sanksi Pajak	44
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	48
2.3 Kerangka Berpikir	52
2.4 Hipotesis	55
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 60
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	60
3.2 Rancangan Penelitian	61

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
3.3.1.	Populasi Penelitian	64
3.3.2.	Sampel Penelitian	64
3.4	Metode Pengumpulan Data	66
3.4.1.	Instrumen Penelitian.....	67
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel	68
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	69
3.5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
3.5.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	71
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	72
3.5.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
3.6	Hipotesis Statistik.....	74
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1	Deskripsi Data	77
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	85
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	88
4.4	Uji Asumsi Klasik	90
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
4.6	Pengujian Hipotesis	94
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
4.8	Implikasi	108
4.9	Keterbatasan Penelitian	110
BAB V	PENUTUP	111
5.1	Rangkuman.....	111
5.2	Simpulan.....	112
5.3	Saran.....	113
DAFTAR RUJUKAN	116	
LAMPIRAN	122	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Perkembangan Jumlah UMKM Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2021 3 2025.....	4
Tabel 1. 2 Data Keragaman Jenis UMKM Kabupaten Buleleng	5
Tabel 1. 3 Jumlah WP yang terdaftar dan Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Singaraja Tahun 2021-2025	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3. 1 Skala Likert	68
Tabel 3. 2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner	77
Tabel 4. 2 Uji Validitas Data.....	86
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Data.....	87
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Data.....	88
Tabel 4. 5 Uji Normalitas	90
Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4. 7 Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4. 8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
Tabel 4. 9 Uji t (Parsial)	95
Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi (R^2).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	55
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	63
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	82
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjalankan Usaha....	83
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	123
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	127
Lampiran 3 Uji Validitas Data	131
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Data.....	133
Lampiran 5. Analisis Statistik Deskriptif	134
Lampiran 6. Uji Normalitas Data	134
Lampiran 7. Uji Multikolinearitas	135
Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas	135
Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda	136
Lampiran 10. Uji t (Parsial).....	136
Lampiran 11. Uji Koefisien Detrerminasi (R^2)	136
Lampiran 12. Surat Permohonan Riset Dari Universitas	137
Lampiran 13. Surat Persetujuan Izin Penelitian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Bali di KPP Pratama Singaraja.....	138
Lampiran 14. Dokumentasi	139
Lampiran 15. Riwayat Hidup	141

