

**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK, LITERASI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)

Dalam Ilmu Akuntansi Syariah



Nadia Uzlah

NIM.2005046082

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Nama : Nadia Uzlah
NIM : 2005046082
Judul : Pengaruh Digitalisasi Pajak, Literasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan LULUS dengan predikat cumlaude/baik/baik, pada tanggal :

28 Maret 2024

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 01 April 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Arief Darmawan, M.Pd
NIP. 198804222020121002

Penguji I

Dessy Noor Farida, SE., M.Si., Akt.
NIP. 197912222015032001

Pembimbing I

Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP. 197003211996031003

Sekretaris Sidang

Irma Istiariani, M.Si
NIP. 198807082019032013

Penguji II

Dr. H. Wahab, MM.
NIP. 196909082000031001

Pembimbing II

Irma Istiariani, M.Si
NIP. 198807082019032013



PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Nadia uzlah
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah Skripsi saudara :

Nama : Nadia uzlah
NIM : 2005046082
Jurusan : S1 Akuntansi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pajak, Literasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Maret 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Saifullah M.Ag.
NIP.197003211996031003

Irma Istiariani, M. Si
NIP. 198807082019032013

MOTTO

Allah memang tidak menjanjikan hidup selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa

“إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا”

(Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, serta kesempatan dan keridhoannya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam juga saya sampaikan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, karena beliau adalah sumber dari segala ilmu pengetahuan. Dengan terselesaikannya tulisan skripsi ini, maka penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Ridwan dan Ibu Inayah. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bantuan, doa, semangat yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kakak perempuan dari penulis Mirna ulfa Ni'mah yang selalu memberikan dukungan dan arahan dari setiap langkah yang penulis ambil.
3. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa terbaik untuk penulis selama ini.
4. Spesial person, Ifatnurrudin yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Ermina, Yunia, dan Shafa selaku teman terbaik penulis pada masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, semangat dan menerima keluh kesah penulis dalam masa perkuliahan.
6. Aini, Vidia, Leni, dan Diva selaku teman dari kecil sampai saat ini, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan menerima keluh kesah penulis selama ini.
7. Teman-teman seperjuangan AKS C 2020 yang selalu memberikan doa, semangat dan keceriaan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Teman hidup selama 45 hari (KKN Posko 5), yang telah memberikan keceriaan dan banyak pengalaman kepada penulis.
9. Teman-teman IPNU-IPPNU yang telah memberikan hiburan dan banyak pengalaman yang sangat luar biasa bagi penulis dalam keorganisasian.
10. Yang terakhir tetapi paling penting yaitu diri saya sendiri Nadia uzlah. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah selalu berusaha dan tidak menyerah dalam setiap kondisi yang dialami selama ini. Sampai dititik ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan kepada diri sendiri.

Dengan adanya skripsi ini semoga dapat bermanfaat untuk semua pihak. Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan. Apabila ada kata yang kurang berkenan mohon maaf sebesar-besarnya.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Yang telah bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia uzlah
NIM : 2005046082
Program Studi : Akuntansi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pajak, Literasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KP2KP Kabupaten Kendal)

Semarang, 18 Maret 2024

Deklarator



Nadia Uzlah

NIM. 2005046082

PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB KE HURUF LATIN

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus di salin ke dalam huruf latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu di tetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

ء = '	د = d	ض = dl	ك = k
ب = b	ذ = dz	ط = th	ل = l
ت = t	ر = r	ظ = zh	م = m
ث = ts	ز = z	ع = '	ن = n
ج = j	س = s	غ = gh	و = w
ح = h	ش = sy	ف = f	ه = h
خ = kh	ص = sh	ق = q	ي = y

B. Vokal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhammah	U	U

C. Diftong

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَي	Fathah dan Ya	AY	A dan Y
اَو	Fathah dan Wawu	AW	A dan W

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddahdi lambangkan dengan konsonan ganda.

E. Kata Sandang (... ل)

Kata sandang (... ل) ditulis dengan al- Al- di tulis dengan huruf kecil, kecuali jika terletak di permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap Ta' Marbutah di tulis dengan huruf "h".

ABSTRAK

Penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang memiliki porsi paling besar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Permasalahan yang sering dihadapi oleh negara dalam menerapkan skema perpajakan yaitu kepatuhan dari masyarakat untuk taat melakukan pembayaran pajak. Kepatuhan pajak yang rendah akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja negara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh digitalisasi pajak, literasi Pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi yang digunakan adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal. Sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal dengan jumlah 100 responden. Metode yang digunakan yaitu metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Hasil dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin meningkat penerapan digitalisasi pajak maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Variabel literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin meningkat tingkat literasi masyarakat terkait perpajakan maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin baik pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal.

Kata kunci : Digitalisasi Pajak, Literasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Tax revenue is the source of revenue that has the largest portion in the State Revenue and Expenditure Budget (APBN). The problem that is often faced by the state in implementing taxation schemes is public compliance in paying taxes. Low tax compliance will threaten the government's efforts to improve people's welfare. This is because the level of tax compliance indirectly affects the availability of income for state spending. This research aims to examine the influence of tax digitalization, tax literacy, and tax authorities' services on the compliance of individual taxpayers registered with KP2KP Kendal.

This research uses a quantitative approach, the data used in this research is primary data. The population used is all individual taxpayers registered with KP2KP Kendal. The sample in this research is individual taxpayers registered at KP2KP Kendal with a total of 100 respondents. The method used is the probability sampling method with simple random sampling technique. The results in this research were collected through questionnaires distributed to respondents and analyzed using multiple linear regression analysis statistical tests.

The results of this research show that the tax digitalization variable has a positive and significant effect on taxpayer compliance. This means that the more the implementation of tax digitalization increases, the level of taxpayer compliance in Kendal Regency will increase. The tax literacy variable has a positive and significant effect on taxpayer compliance. This means that the greater the level of public literacy regarding taxation, the greater the level of taxpayer compliance in Kendal Regency. The tax service variable has no effect on taxpayer compliance. This means that the better the quality of the tax service does not have an influence on increasing the level of taxpayer compliance in Kendal Regency.

Keywords: Tax Digitalization, Tax Literacy, Fiscus Services, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil Alamin. Segala puji bagi Allah karena Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Dengan kerendahan hati, penulis sampaikan bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu, baik berupa moril maupun materil sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ratno Agriyanto, M.Si., A. Kt. dan Bapak Warno, S.E., M.Si., selaku Ketua Dan Sekertaris Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Bapak Prof. Dr. H. Musahadi, M.Ag., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
5. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi dan inspirasi dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Irma Istiariani, M. Si., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi dan inspirasi dalam penyusunan skripsi.
7. Dosen, pegawai, dan segenap jajaran civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu serta bantuan selama proses perkuliahan.
8. Bapak Abdul Hakim selaku Kepala Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi perpajakan Kendal yang telah memberikan izin kepada penuis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi.
9. Ibu Inayah dan Bapak Ridwan selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, nasihat, kasih sayang, serta dukungan materil. Tidak lupa kepada segenap keluarga besar yang selalu mendoakan.
10. Dan seluruh keluarga besar Akuntansi Syariah 2020 yang telah menjadi teman belajar dari semester awal hingga sekarang.

Semarang, 21 Maret 2024

Penulis

Nadia Uzlah

NIM : 2005046082

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
DEKLARASI.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Kepatuhan	8
2.1.2 Perpajakan	9
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.4 Digitalisasi Pajak.....	13
2.1.5 Literasi Pajak	15
2.1.6 Pelayanan Fiskus	17
2.1.7 Perspektif Ekonomi Islam.....	19

2.2	Rumusan Hipotesis	23
2.2.1	Pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	23
2.2.2	Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	24
2.2.3	Pengaruh Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.....	25
2.3	Kerangka Penelitian.....	25
BAB III		26
METODE PENELITIAN		26
BAB IV		34
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1	Sejarah Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal	34
4.1.2	Visi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal	35
4.1.3	Misi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal.....	35
4.1.4	Tujuan.....	35
4.1.5	Wilayah Kerja.....	35
4.1.6	Struktur Organisasi	36
4.1.7	Tugas dan Fungsi Organisasi	36
4.1.8	Mandat yang diberikan kepada Instansi	37
4.1.9	Gambaran Umum Responden	37
4.1.10	Jenis Kelamin Responden	38
4.1.11	Usia Responden	38
4.1.12	Tingkat Pendidikan.....	39
4.1.13	Jenis Pekerjaan	39
4.1.14	Kepemilikan NPWP	40
4.1.15	Pendapatan Responden	40
4.1.16	Jenis Wajib Pajak.....	41
4.1.17	Jenis Form Pajak.....	42
4.1.18	Analisis Statistik Deskriptif	42
4.1.19	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
1.	Hasil Uji Validitas	44

4.1.20	Uji Asumsi Klasik	46
4.1.21	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.1.22	Pengujian Hipotesis	53
4.1.23	Pembahasan Hasil Penelitian	56
1.	Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
2.	Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
3.	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60
BAB V		62
PENUTUP.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Keterbatasan Penelitian	62
5.3	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1	2
Tabel 1 2	2
Tabel 1 3	3
Tabel 3 1	33
Tabel 4 1	38
Tabel 4 2	38
Tabel 4 3	39
Tabel 4 4	40
Tabel 4 5	40
Tabel 4 6	41
Tabel 4 7	41
Tabel 4 8	42
Tabel 4 9	43
Tabel 4 10	44
Tabel 4 11	45
Tabel 4 12	48
Tabel 4 13	49
Tabel 4 14	51
Tabel 4 15	52
Tabel 4 16	53
Tabel 4 17	54
Tabel 4 18	55
Tabel 4 19	56

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4 1	46
Grafik 4 2	47
Grafik 4 3	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	69
Lampiran 2. Dokumntasi	74
Lampiran 3. Tabulasi Data	75
Lampiran 4. Hasil Output SPSS Deskripsi Responden.....	88
Lampiran 5. Hasil Output SPSS Analisis Statistik Deskriptif.....	90
Lampiran 6. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	91
Lampiran 7. Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	97
Lampiran 8. Hasil Output SPSS Uji Multikolenieritas	99
Lampiran 9. Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	99
Lampiran 10. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	100
Lampiran 11. Hasil Output SPSS Pengujian Hipotesis.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat wajib atau mengharuskan berdasarkan dari peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan, yang imbalannya tidak diperoleh secara langsung dan dimanfaatkan oleh negara untuk kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.¹ Penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang memiliki porsi paling besar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).² Oleh karena itu, diharapkan pemerintah dapat mengelola pajak dengan baik dan perlunya dukungan masyarakat untuk patuh pajak agar pembangunan di Indonesia dapat terwujud secara maksimal.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu bentuk tindakan dari wajib pajak untuk patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan perpajakan. Pemenuhan tanggung jawab dari diri wajib pajak benar-benar digunakan dalam suatu negara, karena dapat membantu pemerintah dalam menumbuhkan penerimaan pajak dinegara tersebut. Sadar akan patuh terhadap perpajakan merupakan hal yang penting karena ketika wajib pajak tidak taat, secara tidak langsung akan memicu tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan melalaikan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut menyebabkan penerimaan yang berasal dari pajak akan berkurang.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh negara yang menerapkan skema perpajakan yaitu kepatuhan dari masyarakat untuk taat melakukan pembayaran pajak. Kepatuhan pajak yang rendah akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja negara. Pemerintah harus fokus terhadap berbagai macam program yang dapat meningkatkan penerimaan pajak seperti program digitalisasi pajak, program meningkatkan kualitas pelayanan fiskus dan program untuk meningkatkan tingkat literasi wajib pajak.³

Dalam perkembangannya, sistem perpajakan di Indonesia mengalami banyak perubahan. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* (Besarnya pajak terutang ditentukan oleh fiskus) menjadi *self assessment system* (Wajib pajak berhak menentukan besarnya pajak terutang dengan syarat memenuhi aturan undang-undang perpajakan) mendorong wajib pajak berperan aktif dalam rangka menciptakan lingkungan pajak yang semakin baik. Hal tersebut menjadikan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia lima tahun terakhir dalam melakukan pelaporan SPT cenderung mengalami peningkatan. Berikut merupakan tabel data tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

¹ Dwi Astarani Aslindar, Feri Tristiawan, and Ika Lailatul Masvika, "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Journal Economic Insights* 2, no. 2 (2023).

² Ratno Agriyanto et al., "Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak Di Kpp Pratama Kudus," *Jurnal Ilmiah Pengabdian pada Masyarakat* 6, no. 2 (2022).

³ Winny Aprilia Nurita Ujur Agun, Luh Kade Datrini, and A. A. Bagus Amlayasa, "Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi," *Jurnal Lingkungan & Pembangunan* 6, no. 1 (2022).

Tabel 1 1**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia**

No	Tahun	WP OP Terdaftar Wajib SPT	SPT Tahunan PPH	Rasio Kepatuhan
1	2018	16.201.534	11.697.090	72,20%
2	2019	16.862.466	12.430.688	73,72%
3	2020	17.524.294	13.863.378	79,11%
4	2021	17.350.334	14.964.085	86,25%
5	2022	17.507.899	15.504.277	88,56%

Sumber : Laporan Tahunan DJP 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 memperlihatkan data yang menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia pada lima tahun terakhir mengalami pertumbuhan positif. Artinya kepatuhan wajib pajak di berbagai daerah Indonesia mengalami peningkatan. Namun, disisi lain masih terdapat daerah dengan kepatuhan wajib pajak yang dapat disimpulkan masih tergolong sedikit seperti tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Berikut ini adalah tabel data tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal.

Tabel 1 2**Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KP2KP Kendal**

Tahun	WP OP Terdaftar	Jumlah WP OP Melakukan Pembayaran	Target Kepatuhan	Realisasi SPT Diterima	Capaian Kepatuhan Penyampaian SPT
2018	78.861	5.086	29.789	28.611	96,05%
2019	87.287	6.498	33.726	30.268	89,75%
2020	158.600	5.184	39.063	31.385	80,34%
2021	168.087	5.911	42.716	32.674	76,49%
2022	183.125	5.419	48.577	38.062	78,35%

Sumber : KP2KP Kendal

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat terlihat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT di KP2KP Kendal mengalami penurunan. Hal tersebut ditunjukkan dengan data persentase capaian kepatuhan penyampaian SPT dari tahun 2018-2022. Selain itu, total wajib pajak orang pribadi yang melakukan pembayaran pajak masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan seluruh jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal. Pemerintah Kabupaten Kendal perlu bertanggungjawab dan berusaha keras untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kendal merupakan unit dalam instansi DJP yang kedudukannya berada di bawah KPP Pratama Batang. Tingkat kepatuhan

wajib pajak di Kabupaten Kendal masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan seluruh daerah yang berada di Jawa Tengah. Berikut merupakan data peringkat kepatuhan wajib pajak di kanwil DJP Jawa Tengah.

Tabel 1 3

Data peringkat kepatuhan wajib pajak di kanwil DJP Jawa Tengah

No	Kode KPP	Nama KPP	Capaian
1	501	KPP Pratama Tegal	101,86%
2	503	KPP Pratama Semarang Barat	100,76%
3	515	KPP Pratama Demak	100,75%
4	506	KPP Pratama Kudus	100,64%
5	514	KPP Pratama Blora	100,39%
6	511	KPP Madya Semarang	100%
7	519	KPP Madya Dua Semarang	100%
8	516	KPP Pratama Jepara	96,52%
9	518	KPP Pratama Semarang Gayamsari	95,41%
10	513	KPP Pratama Batang	94,04%
11	509	KPP Pratama Semarang Tengah	91,48%
12	517	KPP Pratama Semarang Candisari	90,31%
13	504	KPP Pratama Semarang Timur	85,57%
14	508	KPP Pratama Semarang Selatan	85,44%
15	505	KPP Pratama Salatiga	84,19%
16	502	KPP Pratama Pekalongan	80,50%
17	507	KPP Pratama Pati	76,25%

Sumber : KP2KP Kendal

Berdasarkan Tabel 1.3 menyatakan bahwa KPP Pratama Batang berada pada peringkat nomer 10 dari 17 KPP Pratama di Jawa Tengah. Kepala KPP Pratama Batang, Arieq Purnawestri mengungkapkan “Capaian penerimaan pajak untuk Kendal baru memenuhi 40% dari target Rp.680 miliar yang sudah ditentukan, sedangkan Batang telah mencapai 60% dari capaian target tersebut”.⁴ Menurut informasi tersebut penerimaan pajak di Kabupaten Kendal lebih sedikit jika dibandingkan dengan penerimaan pajak di Kabupaten Batang, sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak Kabupaten Kendal lebih rendah dibandingkan dengan Kabupaten Batang.

Berdasarkan data peringkat kepatuhan wajib pajak di kanwil DJP Jawa Tengah KPP Pratama Batang selaku induk dari KP2KP Kendal mendapatkan peringkat nomer 10 dari 17 KPP Pratama. Artinya masih terdapat KPP Pratama yang memiliki peringkat kepatuhan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan KPP Pratama Batang. Akan tetapi, Islam telah mengajarkan kepada umat muslim untuk patuh terhadap ulil amri (Pemerintah). Jika dilihat dari total persentase masyarakat dengan mayoritas beragama Islam di daerah tersebut, Kabupaten Kendal memperoleh

⁴ Zamroni, “Kendal Capai 40 Persen Dari Target Yang Ditetapkan KPP Pratama Batang,” *TimesIndonesia.Co.Id.*

nilai persentase tertinggi yaitu 98,81%. Sementara itu, Kota Semarang memiliki nilai persentase 93,93%, Kota Salatiga memiliki persentase 82,08%, Kota Pati memiliki nilai persentase 96,52%, dan Kota Pekalongan memiliki nilai persentase 96,00%.⁵ Akan tetapi tingkat kepatuhan masyarakat dalam menjalankan aturan perpajakan di Kabupaten Kendal masih tergolong rendah. Islam mengajarkan bahwa taat kepada peraturan pemerintah merupakan suatu perintah Allah swt namun rendahnya kesadaran serta pengetahuan masyarakat akan hal tersebut menyebabkan masyarakat tidak patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, khususnya dalam kepatuhan membayar pajak. Allah swt berfirman dalam surat An-Nisaa : 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ

Artinya :

“ Hai orang-orang yang beriman taatlah kalian kepada Allah dan taatlah kalian kepada rasul dan ulil amri kalian.” (Q.S An-Nisaa : 59)

Maksud dari suart An-Nisaa ayat 59 merupakan bukti bahwasannya Allah swt telah memberikan perintah kepada hambanya untuk patuh kepada rasul dan ulil amrinya. Ulil Amri adalah seseorang atau sekelompok orang yang mengurus kepentingan-kepentingan umat. Dalam suatu negara yang dapat disebut sebagai ulil amri adalah pemerintah, hakim dan penegak hukum, para ulama, para pemimpin militer, serta semua penguasa dan pemimpin yang dijadikan rujukan oleh umat dalam masalah kebutuhan dan kemaslahatan publik.⁶

Pemerintah Indonesia meningkatkan layanan perpajakan dengan membuat suatu inovasi dalam penyampaian SPT secara elektronik. Digitalisasi pajak diharapkan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Penelitian oleh Yosefin dan Mutiara Anjelika⁷ menyatakan digitalisasi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi penelitian oleh Puput Solekhah dan Supriono⁸ menyatakan digitalisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena wajib pajak belum memahami teknologi informasi yang memudahkan pelaporan spt atau pembayaran pajak melalui produk digital.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Literasi pajak. Literasi pajak merupakan kemampuan dalam memahami, mengakses peraturan-peraturan yang ada didalam perpajakan. Penelitian oleh Dewi Kusuma Wardani, Anita Primastiwi, Luthfia Dita

⁵ Admin, “Statistik Data Keagamaan.”

⁶ Shihab, M. Quraish, Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur’an, Lentera hari : Jakarta, 2022. Hal 843-846, “Surat An-Nisa Ayat 59”.

⁷ Yosefin Yosefin and Mutiara Anjelika, “Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, no. 2 (2022): 747–764.

⁸ Puput Solekhah and Supriono Supriono, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Purworejo,” *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology* 1, no. 1 (August 1, 2018): 74–90.

Nistiana⁹ menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Yuliati dan Agus Khazin Fauzi¹⁰ yang menyatakan bahwa literasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena pengetahuan perpajakan jika dilihat dari latar belakang pendidikan tidak menjamin wajib pajak untuk lebih patuh terhadap perpajakan selama pengetahuan dan pemahaman tersebut tidak diaplikasikan.

Pelayanan Fiskus merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak, sehingga diharapkan mampu merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak. Penelitian terdahulu oleh Remy Anugerah Pratama dan Erly Mulyanir¹¹ menyebutkan bahwa pelayanan fiskus atau petugas pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi¹² yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena masih rendahnya kesadaran dan pengetahuan warga Indonesia terhadap bergunanya pajak untuk memastikan lancarnya pembaharuann di setiap kota, sehingga pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di kota tersebut.

Digitalisasi pajak, literasi pajak dan pelayanan fiskus adalah semua elemen yang dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat literasi yang tinggi akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memahami sistem digitalisasi yang diterapkan untuk perpajakan di Indonesia. Ketika masyarakat mengetahui adanya digitalisasi pajak dapat memberikan kemudahan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, maka masyarakat akan lebih patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Akan tetapi, hal tersebut kembali kepada pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan baik, maka pemahaman masyarakat terkait digitalisasi pajak akan dilaksanakan dengan baik, namun sebaliknya ketika pelayanan fiskus kurang baik akan membuat masyarakat kurang semangat menerapkan apa yang sudah dipahami masyarakat terkait perpajakan. Oleh karena itu, digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus dapat disimpulkan saling memiliki keterkaitan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

⁹ Dewi Kusuma Wardani¹, Anita Primastiwi, and Luthfia Dita Nistiana, “Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul,” *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal* 2, no. 1 (2023).

¹⁰ Ni Nyoman Yuliatic and Agus Khazin Fauzi, “Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm,” *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)* 27, no. 2 (October 30, 2020), <http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/view/668>.

¹¹ Remy Anugerah Pratama and Erly Mulyani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang,” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1, no. 3 (August 22, 2019): 1293–1306, <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/143>.

¹² Devi Safitri and Sem Paulus Silalahi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi,” *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 20, no. 2 (January 23, 2020).

Berdasarkan permasalahan penelitian, yaitu rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kendal maka menarik perhatian penulis untuk mengkaji pengaruh digitalisasi pajak, literasi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya dengan menggunakan acuan utama dari penelitian Irzan Syahrial¹³ yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kemayoran”. Pada penelitian ini tidak hanya membahas mengenai e-spt tetapi semua produk digitalisasi pajak seperti e-filling, e-billing, selain itu adanya perubahan variabel pengetahuan pajak menjadi literasi pajak, serta penelitian ini akan membuktikan hasil dari penelitian terdahulu dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda dan tahun yang berbeda.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh digitalisasi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mampu memberikan sumbangan ilmu dalam bidang ekonomi khususnya bidang perpajakan. Serta dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya tentang pengaruh digitalisasi pajak, literasi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi atau mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi mahasiswa ketika melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama dan dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

¹³ Irzan Syahrial, “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kemayoran,” *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing* 9 (2022): 70–84.

b. Bagi Penulis

Dapat digunakan dalam penerapan ilmu yang sampai saat ini diperoleh serta dapat mengetahui kondisi sebenarnya yang sedang terjadi di lapangan dan dapat memberikan manfaat yang terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perusahaan, sehingga mengetahui apa saja faktor yang dapat menumbuhkan rasa patuh wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak atau pelaporan SPT.

d. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram. Teori ini mengartikan dimana seseorang patuh dan taat terhadap semua aturan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pemerintah.¹⁴ Terdapat dua sudut pandang tentang kepatuhan terhadap hukum, antara lain sudut pandang instrumental dan sudut pandang normatif. Sudut pandang Instrumental beranggapan bahwa seseorang secara menyeluruh didorong oleh kepentingan pribadi sedangkan sudut pandang normatif berkaitan dengan moral tetapi bertentangan dengan kepentingan pribadi. Ketika sebuah hukum dapat dijalankan dengan konsisten dan searah dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat maka seseorang akan lebih patuh terhadap hukum tersebut. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti bahwa hukum akan dipatuhi ketika hukum dianggap sebagai hal yang harus dilakukan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti hukum akan dipatuhi ketika adanya kekuasaan penyusun hukum yang berhak untuk memerintah perilaku.¹⁵

Teori kepatuhan menjelaskan bahwa kepatuhan seseorang dinilai dengan mengikuti segala aktivitasnya sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Efektivitas peraturan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan dari tiap anggota organisasi tersebut. Kualitas kepatuhan terhadap peraturan dibedakan menjadi tiga jenis, antara lain¹⁶:

1. Kepatuhan yang bersifat *compliance*, yaitu kondisi dimana seseorang patuh terhadap peraturan karena takut dengan adanya sanksi yang diberikan. Perubahan yang dapat terjadi pada kepatuhan ini hanya bersifat sementara, karena ketika pemberi sanksi semakin melemah maka aturan-aturan tersebut akan mudah diabaikan kembali.
2. Kepatuhan yang bersifat *identification*, yaitu kondisi dimana seseorang patuh terhadap peraturan karena takut hubungan sosial dengan orang lain menjadi kurang baik. Kepatuhan jenis ini muncul biasanya karena adanya faktor kekaguman ataupun ketertarikan tanpa menghiraukan adanya manfaat dari suatu tindakan kepatuhan tersebut.
3. Kepatuhan yang bersifat *internalisation*, yaitu kondisi dimana seseorang patuh terhadap peraturan karena ia merasa aturan tersebut sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya. Jenis kepatuhan ini adalah kepatuhan yang paling baik, karena seseorang telah memahami

¹⁴ Pratama and Mulyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang."

¹⁵ Marlian Arif Nasution and Paisal Rahmat, "Telaah Filosofis Makna Kepatuhan Dalam Perspektif Filsafat Hukum," *Jurnal Hukum Keluarga Islam* 3, no. 1 (2022).

¹⁶ Tauratiya, "Faktor Penyebab Timbulnya Kepatuhan Masyarakat Terhadap Hukum (Legal Obedience)," *Jurnal Ilmu Syariah dan Perbankan Islam* 3, no. 2 (2018).

makna dan manfaat dari perilaku kepatuhannya. Jenis kepatuhan ini cenderung lebih lama menetap pada diri individu.

Peraturan akan kurang efektif ketika derajat kepatuhannya hanya mencapai *compliance* dan *identification* saja. Sementara itu peraturan dengan derajat kepatuhannya mencapai *internalisation* maka kualitas efektifitas peraturan tersebut sangat tinggi sehingga sistem berjalan sesuai dengan aturan yang ada tanpa menekankan fungsi kontrol yang ketat.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak menjalankan seluruh kewajiban perpajakan dan menjalankan haknya sebagai wajib pajak. Kepatuhan tersebut dapat dibuktikan dari wajib pajak yang melakukan pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu. Ketika wajib pajak patuh dan rutin melakukan pembayaran banyak akan memberikan dampak positif terhadap penerimaan negara dari sektor pajak tersebut. Contohnya seperti pembangunan negara yang akan terlaksana lebih baik ketika tercapainya target penerimaan dalam sektor pajak.¹⁷

Teori kepatuhan sangat relevan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika dikaitkan dengan variabel penelitian yaitu, digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus. Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini selain untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak juga bertujuan untuk mendorong wajib pajak agar lebih patuh terhadap aturan-aturan perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi penerimaan pajak di suatu negara karena pajak merupakan sumber pendapatan terbesar yang digunakan untuk pembiayaan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya.

2.1.2 Perpajakan

Pajak merupakan sumbangan wajib dari masyarakat kepada negara dengan ketentuan yang telah diatur oleh undang-undang, baik kepada swasta maupun badan hukum, yang digunakan untuk kepentingan negara guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat tanpa adanya imbalan secara langsung. Tujuan pajak adalah untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat dengan cara memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik, mendistribusikannya untuk kepentingan wajib pajak dan wajib pajak..¹⁸

Dari pengertian tersebut dapat diberi kesimpulan bahwa ciri-ciri pajak, antara lain¹⁹:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan pajak yang berlaku.
- 2) Pada saat pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan adanya kontroprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh pemerintah.

¹⁷ Shintia Betra Yana, "Pengaruh Peraturan Pajak, Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Transaksi E-Commerce Di Shopee Pada Distributor Masker Jakarta Timur" (Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2021).

¹⁸ Edi Haskar, "Hubungan Pajak Dan Zakat Menurut Perspektif Islam," *Menara Ilmu* 14, no. 2 (2020).

¹⁹ Lazarus Ramendey, *Perpajakan Suatu Pengantar*, ed. Ali Hasan Zein, Haris Ari Susanto, and Avinda Yuda Wati (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020).

- 4) Pajak digunakan untuk pengeluaran publik, jika terdapat kelebihan pendapatan dibiayai untuk membiayai investasi publik
- 5) Pajak memiliki tujuan *budgeter* dan *Reguler*. *Budgeter* adalah penerimaan pemerintah, artinya bahwa Negara menggunakan pajak sebagai sumber pertanggung jawaban yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara di masa depan. Instrumen regulasi yang teratur kemudian digunakan, pajak digunakan sebagai sarana untuk mengatur kebijakan pemerintah di bidang sosial atau ekonomi.

Pemerintah terus menerapkan kebijakan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pemerintah akan terus menggalakkan pembangunan seperti revitalisasi desa, pembangunan jalan tol, dan pembangunan berbagai infrastruktur yang menunjang perekonomian nasional, seperti menjadikan pertanian sebagai bisnis unggulan. Namun semua pembangunan tersebut membutuhkan dana yang sangat besar. Pajak merupakan salah satu solusi sumber dana untuk pembangunan tersebut, karena sumber penerimaan negara terbesar berasal dari pendapatan pajak.²⁰ Adapun manfaat pajak untuk masyarakat, antara lain²¹:

- 1) Menikmati infratsuktur dan fasilitas umum

Pemerintah menggunakan insentif pajak untuk memperluas infrastruktur dan fasilitas umum. Pembangunan jalan, pembangunan sekolah, dan pembangunan rumah ibadah merupakan berbagai jenis fasilitas yang dibiayai oleh pajak.

- 2) Mendapatkan Pelayanan Kesehatan

Dengan melaksanakan Program BPJS Kesehatan, masyarakat dapat mewujudkan manfaat pajak di bidang kesehatan. Adanya program ini memungkinkan masyarakat mengakses fasilitas kesehatan dengan biaya lebih rendah.

- 3) Lebih Mudah Mendapatkan Pinjaman

Kepatuhan membayar pajak ternyata juga berpengaruh dalam hal pinjam-meminjam dengan pihak bank. Manfaat pajak ini akan memudahkan individu maupun pelaku bisnis yang hendak mengajukan pinjaman di perbankan.

Selain masyarakat yang mendapatkan manfaat dari adanya perpajakan, negara juga dapat memiliki dari adanya pajak. Adapun manfaat pajak bagi negara, antara lain²²:

- 1) Sumber Penerimaan Pajak

Peraturan Menteri Keuangan mengatakan bahwa penerimaan negara diperoleh dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa, dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, cukai, dan pajak lainnya.

²⁰ Erwin Bahtiar, "Pengaruh Pemahaman Fungsi Pajak Dan Manfaat Pajak Terhadap Sikap Nasionalisme Serta Dampaknya Terhadap Niat Menjadi Wajib Pajak Yang Patuh," *Media Akuntansi Perpajakan* 4, no. 2 (2019).

²¹ "Kenali Manfaat Pajak Bagi Masyarakat Dan Negara,"

<https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/kenali-manfaat-pajak-bagi-masyarakat-dan-negara>.

²² Ibid.

2) Membiayai Pengeluaran Negara

Pajak dapat membantu negara dalam membiayai pengeluaran negara tersebut, seperti :

- a) Pengeluaran *self liquidating*, adalah pengeluaran yang kedepannya negara akan menerima pendapatan lagi dari masyarakat yang membeli barang atau jasa dari pemerintah.
- b) Pengeluaran reproduktif, adalah pengeluaran yang dapat memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Pengeluaran ini dialokasikan untuk pengairan dan pertanian.
- c) Pengeluaran yang tidak *self liquidating* dan tidak produktif, adalah pengeluaran yang membuat masyarakat menjadi lebih senang, seperti pengeluaran untuk membuat wisata yang banyak diminati oleh masyarakat.

Terdapat dua macam dalam hukum pajak, antara lain hukum pajak material dan hukum pajak formal. Hukum pajak material berisi norma-norma yang menjelaskan tentang suatu kondisi dan situasi, perbuatan kejadian hukum yang dikenakan objek ataupun subjek pajak. Sementara itu, hukum pajak formal yaitu hukum pajak yang menyatakan berbagai cara untuk membuat hukum pajak material menjadi terwujud.²³

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata “patuh”. Patuh artinya suka mengikuti perintah atau menaati perintah. Kepatuhan berarti mengikuti mengikuti semua standar aturan yang telah disepakati dalam suatu organisasi atau lembaga tertentu. Wajib pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak. Jadi kepatuhan wajib pajak adalah suatu bentuk kegiatan wajib pajak badan atau wajib pajak orang pribadi yang perilakunya menggambarkan sikap patuh baik dalam mengikuti semua aturan dalam urutan pembayaran dan pelaporan pajak masa atau tahunan..²⁴ Terdapat dua macam kepatuhan, antara lain :

1. Kepatuhan formal, yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal berdasarkan undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak secara formal dapat dilihat dari perilaku wajib pajak ketika mendaftarkan diri, ketepatan dalam menyampaikan SPT tahunan, ketepatan dalam membayar pajak, kesesuaian dalam pembayaran pajak yang harus dibayarkan, dan wajib pajak tidak mempunyai tanggungjawab untuk membayar pajak bumi dan bangunan.
2. Kepatuhan material, yaitu keadaan dimana wajib pajak sudah memenuhi kewajiban material dalam perpajakan dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Cara mengetahui wajib pajak yang patuh secara material yaitu ketika melakukan pengisian SPT PPh dapat diisi secara

²³ Ramendey, *Perpajakan Suatu Pengantar*.

²⁴ Tania Elisabeth Limbong, Fanny Jie Kristin, and Idel Eprianto, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak,” *Jurnal Economina* 2, no. 8 (August 2023): 2091–2102.

benar sesuai dengan kondisi yang dialami dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.²⁵

Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyatakan bahwa kepatuhan pajak yaitu kondisi ketika wajib pajak mampu menaati peraturan dan administrasi perpajakan tanpa adanya penegasan hukum. Tetapi banyak diketahui masih banyak masyarakat yang tidak melakukan tanggungjawabnya sebagai wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak hingga saat ini masih tergolong rendah. Wajib pajak dapat dikatakan patuh jika telah memenuhi kriteria yang tertulis dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 antara lain :

1. Pelaporan SPT untuk semua jenis pajak di laporkan secara tepat waktu.
2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan untuk semua jenis pajak.
3. Selama 10-15 tahun wajib pajak tidak dijatuhi hukuman pidana dalam bidang perpajakan.
4. Maksimal koreksi untuk pemeriksaan jenis pajak terutang sebesar 5% dan dalam dua tahun terakhir mengadakan pembukuan yang memuaskan dan telah dilakukan pemeriksaan.
5. Laporan keuangan wajib pajak dalam dua tahun terakhir mendapatkan opini audit wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian tetapi tidak mempengaruhi laba fiskal.²⁶

Kepatuhan pajak adalah faktor yang terpenting dari seluruh faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak. Kasadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara. Adapun fungsi pajak dibedakan menjadi dua, sebagai berikut²⁷:

1. Fungsi penerimaan (Budgeter). Pajak dapat dijadikan sebagai alat pendapatan kas negara yang bertujuan membiayai pengeluaran negara seperti pengeluaran rutin dan pembangunan.
2. Fungsi mengatur (Reguler). Pembayaran dapat digunakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan.

Patuh atau tidak seorang wajib pajak berasal dari diri seorang wajib pajak itu sendiri. Setiap wajib pajak terkadang memiliki alasan tersendiri untuk tidak patuh terhadap aturan-aturan perpajakan. Penelitian terdahulu menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak, antara lain²⁸:

²⁵ Syahril, "Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kemayoran."

²⁶ Hantono Hantono and Riko Fridolend Sianturi Sianturi, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada UMKM Yang Ada Di Kota Medan," *Jurnal Audit dan Perpajakan (JAP)* 1, no. 1 (December 1, 2021): 27–40, <https://jurnal.itscience.org/index.php/jap/article/view/1176>.

²⁷ Syahril, "Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kemayoran."

²⁸ Rosi Iswara, "Pengaruh Pendapatan Dan Religiusitas Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kedungkelor Kecamatan Warureja Kabupaten Tegal," 2019, Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

1. Faktor Pendidikan.

Faktor pendidikan wajib pajak terdiri dari dua kategori yaitu pendidikan formal dan pengetahuan wajib pajak.

2. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan wajib pajak dapat terdiri dari besarnya pendapatan bersih wajib pajak dari pekerjaan pokok dan sampingannya, serta jumlah anggota keluarga yang masih harus dibiayai.

3. Faktor Pelayanan

Faktor pelayanan aparatur pajak meliputi pelayanan penyampaian informasi, pelayanan pembayaran, maupun pelayanan keberatan dan penyaranan.

Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan penerimaan pajak suatu negara. Penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak antara lain:

- a) Pendaftaran wajib pajak
- b) Kepatuhan melaporkan SPT
- c) Kepatuhan membayar pajak.

2.1.4 Digitalisasi Pajak

Era digitalisasi semakin berkembang pesat sekaligus membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan khususnya dalam sistem perpajakan. Adanya perkembangan era digitalisasi dapat memberikan peluang sekaligus tantangan untuk seluruh masyarakat Indonesia khususnya dalam dunia perpajakan. Peluang tersebut berupa banyaknya manfaat teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, disisi lain masih terdapat tantangan yang harus dihadapi ketika meningkatkan sistem teknologi dalam perpajakan, seperti isu mengenai kompleksitas administrasi pajak dan rendahnya kepatuhan pajak.²⁹

Digitalisasi sistem perpajakan ialah adanya perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak. Digitalisasi pajak adalah inovasi pada layanan pajak yang memberikan fasilitas berupa aplikasi layanan perpajakan berbasis online atau jaringan internet kepada wajib pajak.³⁰ Tujuan digitalisasi pajak yaitu sebagai bagian dalam perbaikan perpajakan untuk menjadi lebih teknis, fokus, dan dinamis.³¹ Manfaat dari adanya digitalisasi pajak antara lain :

²⁹ Imtiyaz Farras Mufidah and Anisaul Hasanah, "Kupas Tuntas Digitalisasi Perpajakan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 6, no. 1 (2023).

³⁰ Rezi Yulia Pratiwi and Rani Sofya, "Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kota Solok," *Jurnal Salingka Nagari* 2, no. 1 (2023): 146–154.

³¹ Yosefin and Anjelika, "Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak."

1. Memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan.

Pelaporan perpajakan mudah dilakukan melalui situs, aplikasi, atau laman yang telah disediakan oleh DJP. Layanan E-Reg merupakan layanan sistem digital dalam melakukan pendaftaran NPWP. Kemudian aplikasi e-SPT memudahkan para Wajib Pajak memenuhi kewajiban pelaporan SPT Masa setiap bulannya. Pelaporan SPT Tahunan difokuskan melalui metode e-filing pada laman DJP Online, sehingga dapat dilakukan melalui gadget masing – masing.

2. Memberikan kemudahan wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak.

Wajib Pajak kini dapat mencetak billing pembayaran sendiri melalui e-billing pada laman DJP online dan kemudian dapat melakukan pembayaran melalui m-banking atau aplikasi dompet digital dengan memasukkan kode billing yang didapatkan dari e-billing.

3. Memberikan kemudahan dalam konsultasi dengan para petugas pajak.

Pengajuan berbagai fasilitas dapat dilakukan dengan mudah melalui DJP online, misalnya fasilitas penggunaan Norma Penghitungan Penghasilan Neto (NPPN) untuk Wajib Pajak pelaku usaha dan/atau pekerjaan bebas, fasilitas PPh final Ditanggung Pemerintah (DPT) sekaligus pelaporan realisasinya, dan sebagainya.

4. Penghematan waktu dan biaya.

Digitalisasi pajak dapat menghemat waktu dan biaya bagi wajib pajak. Adanya digitalisasi pajak wajib pajak tidak diharuskan untuk mengunjungi kantor pajak ketika ingin melakukan pelaporan atau pembayaran pajak, karena digitalisasi pajak memberikan akses untuk wajib pajak melakukan pembayaran dan pelaporan pajak secara online. Oleh karena itu, wajib pajak dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak dimanapun dan kapanpun.

5. Meningkatkan kualitas pelayanan.

Digitalisasi pajak dapat membuat proses pelayanan DJP secara terintegritas dan transparan. Oleh karena itu, digitalisasi pajak dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan penyelewengan.

Digitalisasi pajak merupakan program sebagai wujud implementasi reformasi perpajakan yang harus memperkuat dan mengaktifkan efisiensi dan kelembagaan agar lebih efisien dan ekonomis. Digitalisasi pajak dapat diartikan sebagai sistem pelaporan pajak yang mulanya dalam bentuk format pengarsipan kertas analog berubah menjadi format digital atau daring. Salah satu layanan terkait perpajakan yang terdapat pada portal web DJP adalah layanan perpajakan digital yang dapat diakses secara real time melalui internet. Layanan digitalisasi pajak dapat memberikan proses yang cepat, aman, mudah, gratis dan meminimalisir penggunaan kertas pada kantor pajak.³²

³² Nadia Qurrota Aini and Nunung Nurhayat, “Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Bagi UMKM Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Bandung Conference Series : Accountancy* 2, no. 1 (2022).

Dengan demikian, adanya digitalisasi pajak dapat meningkatkan semangat wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakan serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur digitalisasi pajak antara lain :

- a) Kecepatan dalam akses produk digitalisasi pajak
- b) Kemudahan dalam menggunakan produk digitalisasi pajak
- c) Efektif dan efisien layanan digitalisasi pajak.

2.1.5 Literasi Pajak

Literasi adalah kemampuan seseorang dalam mengolah dan memahami informasi ketika melakukan proses membaca atau menulis. Membaca adalah keterampilan berbahasa yang perlu dimiliki pada setiap diri manusia. Dengan membaca, seseorang akan banyak mendapatkan informasi dan pengetahuan penting yang mungkin tidak akan didapatkan selain dari membaca.³³ Literasi pajak merupakan sebuah upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan dengan tujuan melahirkan kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap perpajakan. Literasi pajak dapat dijadikan sebagai alternatif untuk mewujudkan masyarakat agar lebih sadar dengan perpajakan.³⁴ Selain itu literasi pajak dapat diartikan sebagai pengetahuan dan kemampuan seseorang ketika membaca informasi perpajakan dan menindaklanjutinya melalui pembuatan keputusan. Penerapan literasi pajak pada dasarnya searah dengan kegiatan edukasi pajak yang dilakukan oleh petugas pajak. Dengan literasi pajak pengetahuan seseorang akan lebih meningkat terhadap aturan perpajakan.³⁵

Wajib pajak yang tidak patuh biasanya tidak memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Semakin baik pemahaman terhadap undang-undang perpajakan, maka semakin baik pula pemahaman wajib pajak mengenai sanksi yang dihadapi ketika tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Ketika wajib pajak memahami ketentuan undang-undang pajak seperti mengisi formulir, membayar pajak tepat waktu, perhitungan pajak yang sesuai dan melaporkan pajak dengan tepat waktu adalah alat ukur untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak.³⁶ Literasi pajak dapat diukur dengan tiga dimensi, antara lain³⁷:

³³ Asep Firmansyah and Arief Darmawan, "Menumbuhkan Literasi Siswa Melalui Perpustakaan Luar Kelas," *Solidaritas: Jurnal Pengabdian* 2, no. 1 (August 23, 2022): 97–104, <https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/sjp/article/view/6811>.

³⁴ Davina Putri Mardhatilla, Amor Marundha, and Idel Eprianto, "Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Bekasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Di Kabupaten Bekasi)," *Jurnal Economica* 2, no. 2 (2023).

³⁵ Dwi Rahmawati Kusumadewi and Dyarini Dyarini, "Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak Dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 10, no. 2 (September 10, 2022): 171, <https://ojs.unimal.ac.id/jak/article/view/7182>.

³⁶ Wardani1, Primastiwi, and Nistiana, "Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul."

³⁷ Neni Susilawati et al., "Tingkat Literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dan Determinannya (Studi Di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Dan Bekasi)," *Sebatik* 25, no. 1 (June 1, 2021): 286–295, <http://jurnal3.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/1288>.

1. *Tax Awareness* (Kesadaran Wajib Pajak)

Tax Awareness adalah sikap patuh dan mengetahui untung dan rugi dalam melakukan kepatuhan perpajakan karena adanya pertimbangan dalam membayar pajak akan menguntungkan bagi suatu negara. Kesadaran juga bisa diartikan sebagai kondisi dimana seorang individu memiliki kendali penuh terhadap stimulus internal maupun stimulus eksternal. kesadaran juga mencakup dalam persepsi dan pemikiran yang secara samar-samar disadari oleh individu sehingga akhirnya perhatiannya terpusat. beberapa indikator dalam mengukur tingkat tax awareness (kesadaran wajib pajak), antara lain :

- a. Mengetahui keberadaan peraturan perundang-undangan perpajakan
- b. Pengetahuan tentang peranan pajak dalam keuangan pemerintah
- c. Perlu diketahui bahwa patuh terhadap perpajakan harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur.
- d. Mengetahui peran dari pajak dalam keuangan pemerintah
- e. Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri
- f. Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran dengan benar.

2. *Contextual Knowledge* (Pengetahuan Konstektual)

Pengetahuan Konstektual adalah sesuatu yang diketahui, pedoman dalam membentuk suatu tindakan seseorang, dan dapat juga didefinisikan sebagai hasil penginderaan terhadap segala sesuatu yang telah terjadi dan dilewati berdasarkan pengalaman.

3. *Meaning Making* atau *Informed Decision Making* (Pengambil Keputusan Berdasarkan Informasi)

Pengambilan keputusan ini tidak hanya berdasarkan instuisi atau pengalaman pribadi, namun pengambilan keputusan ini menggunakan informasi atau data yang akurat dan dapat dianalisis.

Konsep dan praktik literasi pajak intinya sama dengan edukasi pajak. Tujuan dari literasi dan edukasi pajak yaitu meningkatkan pemahaman atau pengetahuan perpajakan sehingga dapat membentuk kesadaran pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak, sanksi pajak, tarif pajak, kepemilikan NPWP, perhitungan pajak terutang, pembayaran pajak hingga kemampuan mencatat dan melporkan pajak. Perubahan peraturan pajak yang sering terjadi menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin menurun, karena hal tersebut mengakibatkan wajib pajak bingung terhadap aturan-aturan yang berlaku.³⁸

³⁸ Yuliatic and Fauzi, "Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm."

Ketentuan perpajakan di Indonesia sangatlah kompleks sehingga penting untuk warga negara memiliki suatu literasi yang memadai untuk menunjang kewajiban perpajakan sehingga menimbulkan suatu kepatuhan. Adapun strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan literasi pajak, antara lain³⁹:

1. Mengadakan Inklusi pajak atau Kegiatan pajak bertutur, adalah kegiatan mengajar dan mensosialisasikan mengenai literasi kesadaran pajak pada seluruh jenjang pendidikan.
2. Mengadakan program relawan pajak. Kegiatan ini akan melibatkan pihak ketiga yang akan mendukung kegiatan edukasi pajak pada masyarakat melalui penyuluhan dan pengabdian lainnya.
3. Memaksimalkan peran dari media sosial. Media sosial merupakan wadah yang tepat untuk menyebarkan informasi perpajakan, mengingat perkembangan zaman saat ini banyak orang telah menggunakan media sosial kapanpun dan dimanapun.

Literasi pajak sangatlah penting mengingat kepatuhan pajak di Indonesia belum bisa dikatakan bagus terbukti dengan pelanggaran dan tindak pidana di bidang perpajakan yang masih sering terjadi. Hal tersebut disebabkan karena rendahnya tingkat literasi pajak di Indonesia. Literasi pajak dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan sehingga dapat membentuk kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakan. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur literasi pajak antara lain :

- a) pemahaman terhadap peraturan perpajakan
- b) pemahaman terhadap sanksi perpajakan
- c) kemampuan pelaporan dan pembayaran pajak.

2.1.6 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani, membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak, sehingga Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.⁴⁰ Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowlage*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan UU perpajakan.

Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui unit administrasi yang berada dibawahnya berupa pelayanan di bidang perpajakan dalam rangka memenuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dan memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya kepada negara. Petugas pajak (fiskus) memerlukan pengetahuan serta kesadaran yang tinggi terhadap peraturan-peraturan perpajakan guna meningkatkan kepatuhan

³⁹ Sasih Anggraeni, "Strategi Meningkatkan Literasi Pajak," *Pajakku.Com*, last modified 2023, <https://www.pajakku.com/read/631b064afa33631a297983cb/Strategi-Meningkatkan-Literasi-Pajak->.

⁴⁰ Martha Rianty N and Riza Syahputera, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak," *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 13–25.

wajib pajak.⁴¹ Tujuan dari pelayanan fiskus adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan produktivitas petugas pajak.⁴² Hak-hak petugas pajak telah diatur dalam undang-undang perpajakan, antara lain:

1. Mempublikasikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Menerbitkan surat tagihan pajak
3. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan
4. Melakukan penyidikan
5. Menerbitkan surat paksa dan melaksanakan penyitaan

Selain itu, Petugas pajak (Fiskus) memiliki kewajiban yang harus dilakukan dan telah diatur dalam undang-undang perpajakan, antara lain :

1. Kewajiban melakukan penyuluhan kepada wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak⁴³

Kepuasan pelayanan merupakan hal yang penting bagi penyedia jasa karena sebagai bahan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang mereka inginkan pelanggan akan memberikan penilaian yang rendah. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, bertanggungjawab, cepat tanggap, berkompeten, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur pelayanan fiskus adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti Fisik. Adapun penjelasan mengenai indikaor-indikator pelayanan fiskus, sebagai berikut⁴⁴:

- a) Keandalan, yaitu kualitas dan konsistensi dari petugas pajak ketika memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
- b) Ketanggapan, yaitu bentuk pelayanan yang tanggap dari petugas pajak ketika melayani wajib pajak.
- c) Jaminan, yaitu sebuah bentuk jaminan yang diperoleh wajib pajak ketika mendapatkan pelayanan dari petugas pajak.
- d) Empati, adalah sikap kepedulian yang ditunjukkan petugas pajak terhadap wajib pajak.

⁴¹ Prima Yuslina, Amries Rusli Tanjung, and Alfiati Silfi3, "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Pekanbaru)," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 13, no. 2 (2018): 40–57.

⁴² Safitri and Silalahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi."

⁴³ Rachel Yolanda Pratiwi, "Pengertian, Hak Dan Kewajiban Fiskus Pajak," *Pajak.Com*, last modified 2023, accessed August 1, 2023, <https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/pengertian-hak-dan-kewajiban-fiskus-pajak/>.

⁴⁴ Farid Madjodjo and Ilfan Baharuddin, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *Gorontalo Accounting Journal* 5, no. 1 (April 11, 2022): 50, <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gaj/article/view/1979>.

- e) Bukti Fisik, adalah ketepatan dari petugas pajak saat melmberikan pelayanan kepada wajib pajak.

2.1.7 Perspektif Ekonomi Islam

Dharibah merupakan istilah dalam bahasa Arab yang memiliki arti memaksa, memaksakan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebankan. Istilah *dharibah* seringkali disebut dalam bahasa Indonesia dengan sebutan kata pajak. Pajak disebut sebagai beban karena merupakan kewajiban atas harta yang dikeluarkan setelah zakat. *Dharibah* secara bahasa ataupun tradisi dalam Islam mempunyai banyak pengertian, para ulama menggunakan istilah *dharibah* untuk kegiatan pembayaran harta yang terkumpul sebagai suatu kewajiban.

Pajak (*dharibah*) adalah bentuk muamalah dalam bidang ekonomi yang dijadikan sebagai alat pemenuhan kebutuhan negara untuk membiayai berbagai kebutuhan bersama. Dalam al-Qur'an dan hadist tidak membenarkan pajak merupakan pendapatan negara, karena Islam telah mewajibkan zakat untuk orang-orang yang sudah memenuhi syarat zakat. Namun terjadi kondisi dimana zakat tidak mampu membiayai semua pembiayaan negara, dengan demikian memungut pajak diperbolehkan.⁴⁵

Para ulama menjelaskan bahwa sumber pendapatan pemerintah untuk membiayai belanja negara yaitu berasal dari beberapa pendapatan seperti Ghonimah (harta rampasan perang), fai (harta yang diperoleh dari negara no musim tanpa perang), kharaj (pajak atas tanah), ushur (bea masuk) dan zakat. Akan tetapi untuk saat ini pendapatan ghonimah dan fai tidak mungkin lagi didapatkan, sehingga pemerintah menciptakan jenis pajak baru yang digunakan untuk membiayai belanja negara. Beberapa ulama berpendapat bahwa pengenaan pajak diperbolehkan dalam Islam, antara lain :

1. Abu Yusuf dalam kitabnya al-Kharaj, menyebutkan bahwa :

Semua *khulafah ar-rasyidin* terutama Umar, Ali dan Umar bin Abdul aziz telah menegaskan bahwa pajak harus dikumpulkan dengan keadilan dan kemakmuran, tidak diperbolehkan melebihi kemampuan rakyat untuk membayar, dan jangan sampai karena pajak mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan pokoknya sehari-hari.

2. Ibnu khaldun dalam kitabnya muqaddimah, menyebutkan bahwa :

Dengan cara yang sangat bagus mempertimbangkan pemikiran para sarjana muslim pada zamannya sehubungan dengan alokasi beban pajak yang merata dengan mengutip sebuah surat dari Thahir Ibn Husain kepada anaknya yang menjadi seseorang gubernur di salah satu provinsi: Oleh karena itu sebarkanlah pajak kepada semua orang secara adil dan merata, perlakuan semua orang sama dan jangan memberi perkecualian

⁴⁵ Maman Surahman and Fadilah Ilahi, "Konsep Pajak Dalam Hukum Islam," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (2017).

kepada siapa saja pun karena kedudukannya di masyarakat atau kekayaan dan jangan mengecualika kepada siapapun sekalipun petugasmu sendiri atau kawan akrabmu atau pengikutmu. Dan jangan kamu menarik pajak dari orang melebihi kemampuan membayarnya.

Kaidah-kaidah keadilan pajak mencakup semua orang yang dibebani pajak untuk membantu aparat pajak dengan cara tidak menghindari pajak. Keadilan pajak menghendaki seseorang tidak lari dari membayar pajak dan tidak boleh melebihi batas-batas yang sudah ditentukan dalam perpajakan serta tidak membebani masyarakat. Pajak merupakan jenis pendapatan negara yang harus dipatuhi karena dengan pajak pembiayaan belanja negara akan lebih mudah untuk terpenuhi.⁴⁶

Dalam pandangan Islam pemungutan pajak kepada rakyat diperbolehkan ketika tidak bertentangan dengan syariat islam. Dalam islam terkait kepatuhan pajak tersirat dalam Q.S At-Taubah ayat 29, yang berbunyi :

فَاتَّبِعُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَالِحُونَ

Artinya :

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan AlKitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.(Q.S At-Taubah : 29)”

Maksud dari ayat 29 surat At-taubah yaitu bahwa Allah telah memerintahkan untuk membayar *jizyah* (pajak) dengan patuh. Hal itu menjadikan pemerintah menetapkan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena dari uang pajak yang kita bayarkan, pemerintah dapat membangun infrastruktur, memberikan subsidi terhadap beberapa komoditas tertentu, dan sebagainya.⁴⁷

Tidak hanya dalam surat At-taubah yang menjelaskan bahwa patuh terhadap perpajakan merupakan merupakan hal yang telah diperintahkan oleh Allah swt. Dalam Al-Quran yaitu surah An-Nisaa : 59 Allah Swt telah memerintahkan kepada hambanya untuk patuh terhadap pemerintah atas kebijakan yang telah ditetapkan, khususnya kebijakan untuk patuh terhadap perpajakan.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ

⁴⁶ Husnul Fatarib and Amalia Rizmaharani, “Pajak Dalam Persepektif Hukum Ekonomi Syariah (Konsep Pajak Dan Sistem Perpajakan Dalam Keadilan Islam),” *Jurnal Hukum* 15, no. 2 (2018).

⁴⁷ Shihab, M. Quraish, Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur’an, Lentera hari : Jakarta,2022. Hal 572 Hadist, “Surat At- Taubah Ayat 29”.

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman taatlah kalian kepada Allah dan taatlah kalian kepada rasul dan ulil amri kalian.” (Q.S An-Nisaa : 59)

Maksud dari surat An-Nisaa ayat 59 merupakan bukti jika Allah swt telah memberikan perintah hambanya untuk mentaati rasul dan ulil amrinya. Ulil Amri adalah seseorang atau sekelompok orang yang mengurus kepentingan-kepentingan umat. Dalam suatu negara yang dapat disebut sebagai ulil amri adalah pemerintah, sehingga pemerintah berhak memberikan peraturan-peraturan yang bermanfaat untuk masyarakat atau warga negara tersebut. Contohnya seperti peraturan wajib patuh terhadap perpajakan, sebagai warga negara dan hamba Allah swt maka patuh terhadap perpajakan merupakan hal yang harus dilaksanakan.⁴⁸

Sedangkan kata efektif atau bermanfaat dijelaskan dalam Hadis yaitu:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «مَنْ حَسُنَ إِسْلَامَ الْمَرْءِ تَرَكَهُ مَا لَا يَغْنِيهِ». حَدِيثٌ حَسَنٌ، رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ وَغَيْرُهُ هَكَذَا.

Artinya :

“Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu berkata, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Di antara tanda kebaikan ke-Islaman seseorang: jika dia meninggalkan hal-hal yang tidak bermanfaat baginya” (Hadits Hasan, diriwayatkan oleh at-Tirmidzi no. 2318 dan yang lainnya).⁴⁹

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam ekonomi Islam merupakan ukuran derajat pencapaian hasil kegiatan/program yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan melalui penerapan nilai-nilai Islam. Semua pihak yang terlibat berpartisipasi karena baik Syariah maupun aturan Allah dan Rasul-Nya tidak dilanggar. Dalam dunia perpajakan hasil dari dana pembayaran pajak digunakan untuk melakukan pembangunan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, peningkatan kualitas pendidikan dan kegiatan yang bermanfaat lainnya. Oleh karena itu, pajak merupakan program yang dapat memberikan manfaat kepada setiap masyarakat dalam suatu negara.

Penelitian Terdahulu

NO	Penulis	Judul	Hasil
1	Ni Nyoman Yuliati dan Agus Khazin Fauzi (2020)	Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm	1. Literasi pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

⁴⁸ Shihab, M. Quraish, Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an, Lentera hari : Jakarta, 2022. Hal 843-846, “Surat An-Nisa Ayat 59”.

⁴⁹ An- Nawawi, Yahya bin Syaraf “Terjemahan Matan Hadist Arbain Nawawi”.

2	Rexy Anugerah Pratama , Erly Mulyani (2019)	Pengaruh Kualitas Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM 2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM 3. Biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM.
3	Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan petugas pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi (Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak. 2. Sistem E-filling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.
4	Dewi Kusuma Wardani, Anita Primastiwi, Luthfia Dita Nistiana (2023)	Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul	<ol style="list-style-type: none"> 1. Literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Puput Solekha dan Supriono (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Purworejo	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-filing tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kesadaran pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Yosefin dan Mutiara Anjelika (2022)	Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh positif antara variabel digitalisasi pajak terhadap Kepatuhan Pajak
7	Irzan Syahrial (2022)	Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan e-spt berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya dengan menggunakan acuan utama dari penelitian Irzan Syahrial⁵⁰ yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kemayoran”. Pada penelitian ini tidak hanya membahas mengenai e-spt tetapi semua produk digitalisasi pajak seperti e-filing, e-billing, selain itu adanya perubahan variabel pengetahuan pajak menjadi literasi pajak, serta penelitian ini akan membuktikan hasil dari penelitian terdahulu dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda dan tahun yang berbeda.

2.2 Rumusan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Digitalisasi pajak adalah perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang memberikan fasilitas berupa aplikasi layanan perpajakan berbasis online atau jaringan internet kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah bentuk perbuatan dari wajib pajak badan atau wajib pajak orang pribadi yang menggambarkan patuh dan tertib terhadap peraturan untuk melakukan pembayaran dan pelaporan perpajakan.⁵¹

Semakin berkembang digitalisasi pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat karena dengan adanya digitalisasi pajak dapat memudahkan wajib pajak untuk pelaporan atau pembayaran pajak. Digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Aditya Amalda Putra dan Shandy Marsono⁵², Nadia Qurrota Aini dan Nunung Nurhayati⁵³, dan Yosefin dan Mutiara Anjelika⁵⁴ yang menyatakan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku dan biasanya seseorang akan lebih patuh terhadap peraturan ketika terdapat layanan yang memberi kemudahan kepada masyarakat. Digitalisasi pajak merupakan layanan yang memberi kemudahan kepada masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak. Melalui digitalisasi pajak pemerintah memberikan informasi serta

⁵⁰ Syahrial, “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kemayoran.”

⁵¹ Limbong, Kristin, and Eprianto, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak.”

⁵² Aditya Amalda Putra and Shandy Marsono, “Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (E-Registration, E-Filing, Dan E-Billing) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta),” *Advance: Jurnal Akuntansi* 7, no. 1 (2020): 45–55, <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/advance>.

⁵³ Aini and Nurhayat, “Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Bagi UMKM Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”

⁵⁴ Yosefin and Anjelika, “Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.”

layanan yang memungkinkan kepada wajib pajak sehingga adanya digitalisasi pajak memberi pengaruh langsung kepada kepatuhan wajib pajak.

Berlandaskan dari rumusan masalah, maka diciptakan hipotesis yang sesuai untuk penelitian ini, yaitu

H₁ : Digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2.2 Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Literasi pajak adalah sebuah upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan dengan tujuan melahirkan kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap perpajakan.⁵⁵ Kepatuhan wajib pajak yaitu ketika wajib pajak badan atau wajib pajak orang pribadi mentaati aturan-aturan dan tata tertib yang berlaku untuk melakukan pembayaran atau pelaporan pajak.⁵⁶

Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perpajakan yang berlangsung. Tingkat literasi yang semakin meningkat dari wajib pajak akan menjadikan wajib pajak lebih memahami fungsi dan manfaat dari patuh pajak sehingga wajib pajak tidak beranggapan bahwa pajak adalah beban yang memberatkan. Dengan demikian kesadaran wajib pajak akan semakin meningkat dan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat pula. Hal tersebut berarti bahwa literasi pajak memberikan pengaruh positif kepada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pendapat itu disetujui oleh Dewi Kusuma Wardani, Anita Primastiwi dan Luthfia Dita Nistiana⁵⁷ yang menyatakan bahwa literasi pajak dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori kepatuhan menjelaskan kondisi seseorang yang patuh dan menaati suatu aturan, kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Literasi pajak adalah cara agar wajib pajak sadar dan faham tentang pelaksanaan undang-undang perpajakan sehingga adanya literasi pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, karena semua wajib pajak dianggap lebih sadar akan kewajiban perpajakan setelah mengetahui aturan-aturan perpajakan.

Berlandaskan dari rumusan masalah, maka diciptakan hipotesis yang sesuai untuk penelitian ini, yaitu

H₂ : Literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

⁵⁵ Mardhatilla, Marundha, And Eprianto, "Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadapkepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Bekasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Di Kabupaten Bekasi)."

⁵⁶ Limbong, Kristin, And Eprianto, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak."

⁵⁷ Wardani1, Primastiwi, And Nistiana, "Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul."

2.2.3 Pengaruh Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan fiskus adalah bentuk pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak terkait semua urusan perpajakan. Fiskus atau petugas pajak ketika memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus memiliki ilmu, pemahaman, dan pengalaman dalam hal perpajakan. Kepatuhan wajib pajak yaitu ketika wajib pajak badan atau wajib pajak orang pribadi mentaati aturan-aturan dan tata tertib yang berlaku untuk melakukan pembayaran atau pelaporan pajak..⁵⁸

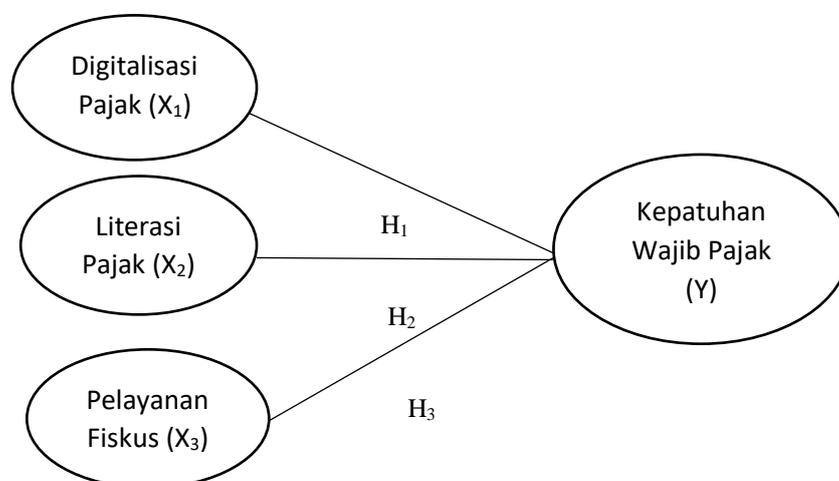
Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat karena dengan pelayanan yang baik, jujur, dan profesional maka wajib pajak akan merasa lebih senang dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan semangat wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian Ni Nengah Widiasti, Luh Kade Datrini, dan Ni Luh Putu Mita Miati⁵⁹ yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori kepatuhan adalah teori yang dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, dorongan tersebut dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan petugas pajak. Ketika pelayanan yang diberikan oleh petugas baik, profesional, dan kompeten maka wajib pajak akan merasa puas dan memperoleh kemudahan ketika melaporkan dan membayar pajak.

Berlandaskan dari rumusan masalah, sehingga hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini yaitu

H₃ : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Penelitian



⁵⁸ Limbong, Kristin, and Eprianto, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak."

⁵⁹ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan et al., "Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Penerapan Sistem E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar" 4, no. 1 (2023): 13–19.

BAB III

METODE PENELITIAN

31. Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang diaplikasikan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena memfokuskan pada angka hasil penelitian. Metode deskriptif kuantitatif ini sesuai jika digunakan untuk menguji masalah penelitian yang sudah jelas, terukur, memiliki populasi luas dan dapat dipergunakan untuk menguji hipotesis.⁶⁰ Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang relevan untuk menunjukkan pengaruh digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data primer merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Sumber data primer yang digunakan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.

32. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan total dari seluruh unsur yang terdapat dalam wilayah penelitian.⁶¹ Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal. Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa total wajib pajak orang pribadi pada tahun 2022 sebesar 183.125 wajib pajak sehingga total populasi dalam penelitian ini sebesar 183.125 wajib pajak orang pribadi.

3.2.2 Sampel

Metode dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diharapkan semua populasi memiliki hak yang sama untuk menjadi bagian sampel dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel dari seluruh anggota populasi dalam penelitian dengan cara acak (sederhana) tidak memperhatikan stratifikasi dalam populasi tersebut biasa disebut dengan teknik *simple random sampling*. Teknik tersebut biasa dilakukan untuk jumlah populasi yang memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel atau populasi dianggap homogen.⁶²

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan perhitungan dengan metode slovin. Berdasarkan dari total populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.

⁶⁰ Naili Saadah, Moh Akil Nur Hakim, and Ali Imron, "Perilaku Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelaku Usaha Umkm Dalam Bisnis E-Commerce," *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik* 17, no. 2 (July 31, 2022): 195–218, <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jipak/article/view/12473>.

⁶¹ ST. Arofah, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Kpp Pratama Palopo" (Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

⁶² Anwar Hidayat, "Simple Random Sampling: Pengertian, Jenis, Cara Dan Contohnya," *Statistikian.Com*.

Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi. Berikut rumus slovin:

$$n = N / 1 + (N \times e^2)$$

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan Sampel:

$$n = 183.125 / 1 + (183.125 \times 0,1^2)$$

$$n = 183.125 / 1832,25$$

$$n = 99,95$$

$$n = 100 \text{ responden (dibulatkan)}$$

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian sering disebut dengan metode pengumpulan data. Sebelum meneliti secara langsung, peneliti umumnya memiliki beberapa asumsi berdasarkan teori dan bukti pendukung yang digunakannya yang biasanya disebut dengan hipotesis. Untuk membuktikan hipotesis tersebut secara empiris, peneliti harus pengumpulan data atau informasi untuk dilakukan pengujian lebih lanjut.

Data digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data yang didapatkan dari mengumpulkan data secara langsung untuk memecahkan suatu persoalan tentang subjek penelitian yang diteliti. Survey kuesioner merupakan metode yang tepat digunakan untuk penelitian ini. Kuesioner yang dibagikan kepada responden berupa daftar pernyataan tertulis yang berisi topik masalah dalam penelitian ini yaitu pengaruh digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Alat ukur yang digunakan dengan mengukur pendapat responden melalui empat skala likert yaitu mulai dari angka 1 berarti Sangat Tidak Setuju (STS) hingga angka 4 berarti Sangat Setuju (SS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Setuju (S)

Angka 4 = Sangat Setuju (SS)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert 4 poin atau genap karena dapat membantu dalam menghindari "Central Tendency Bias" yang dapat terjadi pada skala likert ganjil. Central Tendency Bias adalah tendensi responden untuk memberikan jawaban yang cenderung

pada pilihan tengah pada skala Likert ganjil, seperti 3 poin atau 5 poin, yang dapat menyebabkan hasil yang tidak akurat.⁶³

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pemeriksaan dan pengolahan data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang dikandungnya. Tujuannya adalah untuk lebih memahami data yang dianalisis dan membuat keputusan yang tepat. Metode analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis data yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut disebabkan karena metode analisis regresi linear berganda merupakan metode yang mengaitkan lebih dari satu variabel dalam suatu penelitian. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁶⁴ Syarat untuk melakukan metode analisis regresi linear berganda yaitu dengan melakukan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis menggunakan uji signifikansi simultan (uji statistik F), uji signifikansi parameter individual (uji statistik T) dan koefisien determinasi.

3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah analisis statistik yang dapat menjelaskan secara umum terkait karakteristik pada variabel-variabel dalam penelitian dengan melihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, dan minimum. Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang dilakukan dengan cara menjelaskan data yang terkumpul tanpa bertujuan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan data dengan melakukan analisis terhadap nilai rata-rata, modus, minimum, maksimum, dan standar deviasi.⁶⁵

3.4.2 Uji Kualitas Data

Dalam kegiatan penelitian, kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai. Adapun alat yang digunakan untuk menguji kualitas data yaitu uji validasi dan uji reliabilitas.⁶⁶

3.4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Jika fungsi ukurnya dapat dijanalakan dengan baik maka suatu tes akan dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

⁶³ Ambo Intang, "Pengaruh Fitur, Brand Image, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Di Clincing" (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2023).

⁶⁴ Meiryani, "Memahami Analisis Regresi Linear Berganda," *Binus University School of Accounting*, last modified 2021, [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi linear berganda merupakan model,dependen \(Ghozali%2C 2018\).](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi linear berganda merupakan model,dependen (Ghozali%2C 2018).)

⁶⁵ Ayu Regita Cahyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Makassar Barat" (Program Studi AKuntansi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019).

⁶⁶ Maulina Khairunnisa, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filing, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" (Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2021).

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya

Uji validasi digunakan untuk menguji apakah data dapat dikatakan valid atau tidak valid. Ketika pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan terhadap variabel yang akan diukur oleh kuesioner tersebut maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

3.4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran. Reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal ketika jawaban dari responden atas kuesioner yang diberikan memiliki jawaban yang stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, antara lain: Yang pertama menggunakan *Reaped Measure* atau pengukuran ulang, yaitu responden akan diberikan pertanyaan yang sama kemudian dilihat apakah jawaban responden tetap sama dengan sebelumnya atau tidak. Yang kedua *one shot* atau pengukuran sekali, yaitu responden hanya diberi satu pertanyaan dan dibandingkan dengan pertanyaan lain. Yang ketiga dengan melakukan pengukuran korelasi antar jawaban, jika nilai *Cronvach Alpha* $> 0,70$ maka *Reliable*.

3.4.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi klasik bertujuan untuk menghindari kesalahan sehingga mendapatkan hasil regresi yang baik. Pengujian asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.⁶⁷

3.4.3.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya berdistribusi normal dalam suatu model regresi. Agar dapat

⁶⁷ Cahyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Makassar Barat."

mengetahui apakah sebaran data dalam suatu penelitian dapat berdistribusi normal atau tidak, maka dapat menggunakan beberapa uji normalitas dengan berbagai pendekatan sebagai berikut:

- 1) Pendekatan Histogram adalah pendekatan dari uji normalitas yang menyatakan bahwa variabel dapat berdistribusi normal ketika hasil grafik menunjukkan bentuk lonceng dan tidak miring ke kiri atau miring ke kanan.
- 2) Pendekatan plot adalah metode yang dilakukan dengan memperhatikan probability plot dan mencocokkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Ketika hasil dari uji normalitas membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal maka dapat dikatakan berdistribusi normal. Model regresi memenuhi asumsi normalitas ketika data menyebar disekitar garis diagonal dan sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- 3) Pendekatan Kolmogorov-smirnov adalah metode uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas dari kolmogrov-smirnov. Ketika signifikansi lebih dari alpha 5% maka menunjukkan distribusi normal.

3.4.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji statistik yang memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi timbal balik atau kolinearitas antara variabel independen yaitu disebut dengan uji multikolinieritas. Selain itu, tujuan dari uji multikolinieritas yaitu untuk mengetahui apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Jika hal tersebut terjadi maka menyebabkan problem multikolinieritas. Model regresi yang sempurna tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat pada *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika *Variance Inflation Factor (VIF)* diatas 10 (> 10) maka terjadi multikolinieritas dan sebaliknya ketika *Variance Inflation Factor (VIF)* dibawah 10 (< 10) maka tidak terjadi multikolinieritas. Selain itu, nilai tolerance diatas 0,1 ($> 0,1$) maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas dan sebaliknya jika nilai tolerance kurang dari 0,1 ($< 0,1$) maka dapat dikatakan terjadi multikolinieritas.

3.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas didefinisikan sebagai perhitungan data yang digunakan untuk mengevaluasi adanya perbedaan varians antar objek pada pengamatan dalam regresi linear. Uji heteroskedastisitas harus dimasukkan dalam pengujian hipotesis klasik, karena jika varian variabel tidak terpenuhi, maka regresi dianggap tidak valid. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Bukti dari heteroskedastisitas dapat dibuat melalui penggunaan dua metode, antara lain :

1. Metode scatterplot, yaitu dengan memplot nilai prediktif atau z_{pred} dengan nilai sisa atau sresid. Ketika terdapat titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas dan dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas ketika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu y.
2. Metode Glejser. Pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig lebih dari 0,005 ($> 0,005$).

3.4.4 Uji Regresi Linear Berganda

Uji statistik yang bertugas untuk mengukur hubungan antar variabel dependen dan variabel independen serta dapat memperlihatkan arah kedua variabel sering dikenal sebagai konsep dasar analisis regresi. Analisis regresi linier berganda didefinisikan sebagai uji regresi dimana variabel bebas (X) terdiri dari lebih satu variabel yang dikaitkan dengan satu variabel terikat (Y). Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel digitalisasi pajak, literasi pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Uji regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan persamaan berikut:⁶⁸

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Ket :

- Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
a = Konstanta
b = Koefisien Regresi
 X_1 = Digitalisasi pajak
 X_2 = Literasi Pajak
 X_3 = Pelayanan fiskus
e = *error*

3.4.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji signifikansi simultan (uji statistik F), uji signifikansi parameter individual (uji statistik T) dan koefisien determinasi (R_2).⁶⁹

3.4.5.1 Uji Statistik (F)

Uji F digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel antara hasil pengamatan dengan frekuensi yang diperoleh berdasarkan nilai harapannya. Cara mengetahui apakah variabel independen dalam suatu penelitian dapat mempengaruhi

⁶⁸ Meiryani, "Memahami Analisis Regresi Linear Berganda."

⁶⁹ Khairunnisa, "Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi."

variabel dependen secara bersama-sama (simultan) maka harus melakukan uji data yang dikenal dengan sebutan Uji Statistik F. Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikan F, apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ atau $p\text{ value} < \alpha = 0.05$ maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen artinya hipotesis diterima, begitupun sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{Tabel}$ atau $p\text{ value} > \alpha = 0.05$ maka variabel independen secara bersamaan tidak memberikan pengaruh terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian.

3.4.5.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji signifikansi parsial dimaksudkan untuk menguji signifikan pengaruh variabel Independen yaitu digitalisasi pajak, literasi pajak dan pelayanan fiskus secara parsial terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Ketentuan untuk melakukan uji T, yaitu apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$ dan nilai koefisien regresi memiliki arah yang sama dengan arahan hipotesis maka dapat dikatakan signifikan dan hipotesis diterima sehingga terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig \geq 0,05$ maka dinyatakan tidak signifikan atau hipotesis ditolak sehingga variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.4.5.3 Uji Koefisien Determinan (R_2)

Uji statistik yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dalam penelitian dapat berpengaruh terhadap variabel dependen dalam penelitian dinamakan dengan uji koefisien determinasi (R_2). Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya jika nilai R_2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.

3.5 Metode Penelitian

3.5.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen adalah variabel yang terikat oleh variabel lainnya yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab terjadinya variabel dependen. Digitalisasi pajak, literasi pajak dan pelayanan fiskus merupakan variabel independen sedangkan kepatuhan wajib pajak adalah variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 3 1

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	kepatuhan wajib pajak adalah bentuk perbuatan dari wajib pajak badan atau wajib pajak orang pribadi yang menggambarkan patuh dan tertib terhadap peraturan untuk melakukan pembayaran dan pelaporan perpajakan masa atau tahunan. ⁷⁰	1. Pendaftaran wajib pajak. 2. Kepatuhan melaporkan SPT. 3. Kepatuhan membayar pajak. ⁷¹
Digitalisasi Pajak (X ₁)	Digitalisasi pajak adalah inovasi pada layanan pajak yang memberikan fasilitas berupa aplikasi layanan perpajakan berbasis online atau jaringan internet kepada wajib pajak. ⁷²	1. Kecepatan 2. Kemudahan 3. Efektif dan efisien ⁷³
Literasi Pajak (X ₂)	Literasi pajak adalah upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pajak sehingga melahirkan kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap perpajakan. ⁷⁴	1. Memahami peraturan perpajakan. 2. Memahami sanksi perpajakan. 3. Kemampuan pelaporan dan pembayaran pajak. ⁷⁵
Pelayanan Fiskus (X ₃)	Pelayanan fiskus merupakan sebuah cara petugas pajak dalam membantu, menangani atau mengadakan semua keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. ⁷⁶	1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik. ⁷⁷

⁷⁰ Limbong, Kristin, and Eprianto, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak."

⁷¹ Khairunnisa, "Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi."

⁷² Pratiwi and Sofya, "Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak TerhadapKepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kota Solok."

⁷³ Rani Kristina Putri, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi COVID-19" (Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Eonomi Malangkucecwara, 2022).

⁷⁴ Yuliatic and Fauzi, "Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm."

⁷⁵ AfiahP Nur and Nur Eny, "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Dan Perpajakan Pengelola UMKM Di Kota Makassar," *Proceedings of National Seminar* (Universitas Negeri Makasar, 2021).

⁷⁶ N and Syahputera, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak."

⁷⁷ Khairunnisa, "Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi."

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal

Pada awal bulan April 1967 secara resmi berdiri Kantor Inspeksi Pajak (KIP) Batang. Akan tetapi pada tanggal 06 November 2007 berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batang. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batang pertama kali dijabat oleh Drs. Wardjono. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batang meliputi Kabupaten Batang dan Kabupaten Kendal.

KPP Pratama pada umumnya berfungsi untuk menangani atau menampung Wajib Pajak dengan jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan KPP Madya dan KPP di bawahnya. Namun, KPP Pratama ini juga harus menjangkau Wajib Pajak yang tinggal di lingkup terpencil yang 8 kemungkinan tidak dapat dijangkau oleh KPP di bawahnya. Maka, dengan itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk KP2KP dalam instansinya untuk melakukan pelaksanaan, pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan yang sifatnya akan lebih luas jangkauannya. KP2KP ini akan bertanggung jawab secara langsung kepada KPP Pratama.

KP2KP Kendal merupakan kantor pelayanan pajak yang kedudukannya berada dibawah KPP Pratama Batang. KP2KP Kendal pertama kali didirikan tahun 1992 dengan nama kantor penyuluhan perpajakan (kapenpa) Kendal, lalu berganti nama menjadi kantor penyuluhan, pengamatan dan potensi pepajakan (KP4) Kendal. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan atau kerja Direktorat Jendral Pajak, nama kembali diubah menjadi KP2KP atau kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan Kendal yang merupakan instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak yang berada dibawah KPP Pratama Batang.

KP2KP Kendal terletak di kecamatan Kendal, tepatnya dengan alamat di Bugangin, Kendal, Kendal Regency, Central Java 51314. Wilayah kerja KP2KP Kendal berada di Kabupaten Kendal yang terdiri dari 20 kecamatan. KP2KP merupakan salah satu unit dalam instansi DJP yang dibentuk untuk dapat membantu tugas dari KPP Pratama. KP2KP didirikan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai bagian dari upaya penerapan good governance. Adapun tujuan didirikannya KP2KP yaitu untuk meningkatkan penerimaan pajak dan meningkatkan efektivitas organisasi kelembagaan vertikal DJP.⁷⁸

Terdapat tiga bagian pada Struktur Organisasi KP2KP Kendal, antara lain Kepala Kantor, Bendahara dan Pelaksana. Kepala kantor memiliki tugas yaitu mengkoordinasikan pelaksanaan dari pelayanan, penyuluhan dan pengawasan wajib pajak, kemudian melaporkannya kepada kepala KPP Pratama atasannya yaitu KPP Pratama Batang. Bendahara memiliki tugas

⁷⁸ Fadhun Rodhiyatul Aini, "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pendapatan Pajak Di KP2KP Kendal" (Program Studi Manajemen, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022).

melakukan segala urusan terkait keuangan, kepegawaian dan rumah tangga. Pelaksanaan memiliki tugas mengurus dokumen dan berkas perpajakan, memberikan nasehat perpajakan, melakukan pendaftaran wajib pajak dan bekerjasama pada sektor perpajakan sesuai dengan ketentuan yang ada.

4.1.2 Visi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal

“Visi Kantor KP2KP Kendal adalah menjadi KP2KP penyelenggara syitem pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan yang efisien, efektif, dan optimal di wilayah Kendal dengan integritas dan sinergi yang tinggi untuk mencapai kesempurnaan.”.

4.1.3 Misi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal

Misi Kantor KP2KP Kendal adalah menyelenggarakan sistem pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan berdasarkan UndangUndang perpajakan secara profesional di wilayah Kendal.

4.1.4 Tujuan

Dengan mempertimbangkann visi dan misi serta mempertimbangkan sudut pandang terkait kesuksesan yang dimiliki, maka Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan telah menentukan tujuan yang akan diwujudkan oleh KP2KP yaitu meningkatkan penerimaan perpajakan meningkatkan efektivitas organisasi kelembagaan vertikal DJP.

4.1.5 Wilayah Kerja

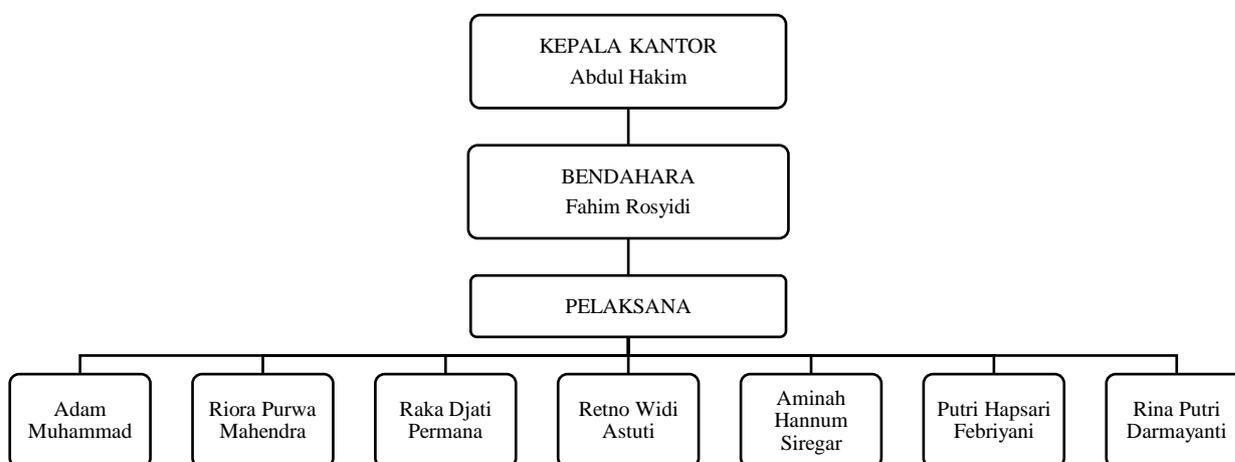
Wilayah kerja kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan Kabupaten Kendal terbagi dalam 20 Kecamatan, antara lain:

1. Kecamatan Brangsong
2. Kecamatan Boja
3. Kecamatan Cepiring
4. Kecamatan Gemuh
5. Kecamatan Kaliwungu
6. Kecamatan Kaliwungu Selatan
7. Kecamatan Kangkung
8. Kecamatan Kendal
9. Kecamatan Limbangan
10. Kecamatan Ngampel
11. Kecamatan Plantungan
12. Kecamatan Pageruyung
13. Kecamatan Patean
14. Kecamatan Patebon
15. Kecamatan Pegandon
16. Kecamatan Ringinarum
17. Kecamatan Rowosari

18. Kecamatan Singorojo
19. Kecamatan Sukorejo
20. Kecamatan weleri

4.1.6 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi KP2KP Kendal, sebagai berikut :



Sumber : Dokumen Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kendal

4.1.7 Tugas dan Fungsi Organisasi

KP2KP mempunyai beberapa fungsi utama sebagai perpanjangan tangan dari KPP pertama dalam memberikan pelayanan perpajakan yang harus dijalankan dengan sebagaimana mestinya, adapun beberapa fungsi lain dari KP2KP adalah sebagai berikut:

1. Berfungsi sebagai sub bagian umum dan kepatuhan internal dalam melakukan urusan kepegawaian, keuangan, , pengelolaan kinerja pegawai, tata usaha, dan rumah tangga.
2. Berfungsi sebagai seksi pengolahan data dan informasi dengan cara melakukan pengumpulan, pencairan, pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, serta menyediakan penyajian informasi perpajakan.
3. Berfungsi sebagai seksi pemeriksaan yang nantinya akan menyusun rencana pemeriksaan, pengawasan, penerbitan, serta penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan Surat Administrasi Pemeriksaan Perpajakan lainnya
4. Bertugas untuk mengekstensifikasi dan penyuluhan yang melakukan pengamatan untuk potensi perpajakan, pendataan objek pajak, pendataan subjek pajak, membentuk basis data dan nilai objek pajak.
5. Bertugas sebagai bagian pengawasan dan Konsultasi I yang melayani permohonan wajib pajak, mengusulkan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan memberikan bimbingan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.

6. Bertugas sebagai bagian Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, yang nantinya akan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan, rekonsiliasi data wajib pajak dalam melakukan penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, intensifikasi, dan himbauan kepada wajib pajak.
7. Melakukan fungsinya sebagai tempat pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan.
8. Melakukan fungsinya sebagai instansi yang bertugas sebagai pengamat dan profiler untuk potensi perpajakan.
9. Bertugas melakukan pembuatan ataupun penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
10. Bertugas untuk menetapkan dan melakukan pembatalan pengusaha kena pajak.
11. Bertugas untuk memberikan ataupun melakukan penghapusan pada nomor objek pajak secara jabatan.
12. KP2KP menjadi tempat yang digunakan oleh masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak atau menjadi tempat yang memberikan penetapan pada perusahaan kena pajak (PKP).
13. Bertugas mengawasi kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak.
14. Sebagai perpanjangan tangan dari KPP pertama dalam melakukan fungsinya

Dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan memiliki fungsi untuk melakukan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan serta bertugas untuk melakukan pengamatan dan pembuatan profil potensi perpajakan, misalnya dengan melakukan mengukuhkan atau mencabut Pengusaha Kena Pajak, serta memberi atau menghapus nomor objek pajak secara jabatan dan pemberian atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

4.1.8 Mandat yang diberikan kepada Instansi

Akuntabilitas merupakan wujud untuk meraih misi dan tujuan dalam sebuah organisasi. Penting bagi Instansi pemerintah untuk menerapkan sistem akuntabilitas kinerja pemerintah baik dalam melaporkan kegagalan atau keberhasilan terkait misi dan tujuannya.

KP2KP Kendal adalah instansi yang kedudukannya berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Adapun misi atau amanat KP2KP Kendal yaitu memberikan penyuluhan, serta konsultasi perpajakan kepada wajib pajak di wilayah Kabupaten Kendal. Selain itu, KP2KP Kendal melakukan penerimaan laporan SPT Masa dan SPT Tahunan sekaligus mengadministrasikannya untuk dikirim ke KPP Pratama Batang.

4.1.9 Gambaran Umum Responden

Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kendal merupakan objek yang tepat untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Peneliti memilih wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal karena sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu rendahnya tingkat kepatuhan

wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal. Peneliti memilih responden yang benar-benar mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tujuannya agar hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai solusi dalam permasalahan penelitian ini.

Dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi kuesioner yang berisikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator kepatuhan wajib pajak, digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus. Selain itu responden diminta untuk mengisi data diri responden, yang nantinya dibutuhkan dalam penelitian.

Total responden yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun identitas responden yang penulis uraikan meliputi : Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, kepemilikan NPWP, penghasilan / tahun responden, jenis wajib pajak dan jenis form pajak.

4.1.10 Jenis Kelamin Responden

Adapun informasi mengenai rasio jenis kelamin responden dibagi menjadi dua jenis yaitu laki-laki dan perempuan dengan persentase sebagai berikut :

Tabel 4 1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	83	83%
2	Perempuan	17	17%
	Total	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jenis kelamin responden wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Kendal menunjukkan mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 83% responden atau dengan total persentase sebesar 83% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 17 responden atau dengan total persentase sebesar 17%.

4.1.11 Usia Responden

Data mengenai usia responden peneliti mengelompokkan menjadi lima jenis, diantaranya adalah dari usia 20 tahun - 30 tahun, dilanjutkan dengan usia 31 tahun – 40 tahun, dilanjutkan kembali dengan usia 41 tahun – 50 tahun, kemudian usia 51 tahun – 60 tahun, dan usia 61 tahun – 70 tahun. Adapun data dari hasil penelitian tersebut antara lain :

Tabel 4 2

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30	16	16%
2	31-40	31	31%
3	41-50	41	41%
4	51-60	10	10%
5	61-70	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan usia 20 – 30 tahun sebanyak 16 responden atau dengan total persentase sebesar 16%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 31

responden atau dengan total persentase sebesar 31%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 41 responden atau dengan total persentase sebesar 41%, usia 51 – 60 tahun sebanyak 10 responden atau dengan total persentase sebesar 10%, dan untuk usia 61 – 70 tahun sebanyak 2 responden atau dengan total persentase sebesar 2%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa usia 41 tahun – 50 tahun merupakan usia terbanyak dari responden. Hal ini dapat dibuktikan dari total persentase 41% pada usia 41-50 tahun lebih besar dari kategori usia lainnya.

4.1.12 Tingkat Pendidikan

Data mengenai tingkat pendidikan responden dikelompokkan menjadi enam kategori, diantaranya adalah SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2. Adapun data dari hasil penelitian tersebut antara lain :

Tabel 4 3
Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	1	1%
2	SMP	2	2%
3	SMA	60	60%
4	D1/D2/D3	5	5%
5	D4/S1	26	26%
6	S2	6	6%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir SD sebanyak 1 responden dengan persentase 1%, responden tingkat pendidikan terakhir SMP sebanyak 2 responden atau dengan persentase 2%, responden tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 60 responden dengan persentase sebesar 60%, responden tingkat pendidikan terakhir D1/D2/D3 sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 5%, responden tingkat pendidikan terakhir D4/S1 sebanyak 26 responden dengan persentase sebesar 26%, dan responden tingkat pendidikan terakhir S2 sebanyak 6 responden dengan persentase sebesar 6%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA. Hal ini dapat diketahui dari total persentase tingkat pendidikan SMA sebesar 60%. Total tersebut lebih besar dari persentase tingkat pendidikan lainnya.

4.1.13 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian ini, terdapat beberapa jenis pekerjaan responden seperti, PNS, TNI/POLRI, Wiraswasta, dan Lainnya. Kategori jenis pekerjaan lainnya yaitu perangkat desa, buruh dan guru. Adapun data mengenai jenis pekerjaan responden anatara lain :

Tabel 4 4**Jenis Pekerjaan Responden**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	13	13%
2	TNI/POLRI	48	48%
3	Wiraswasta	12	12%
4	Lainnya	27	27%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 13 responden atau sebesar 13%, responden dengan pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 48 responden atau sebesar 48%, responden dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 12 responden atau sebesar 12%, dan responden dengan pekerjaan Lainnya (perangkat desa, buruh, dan guru) sebanyak 27 responden atau sebesar 27%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenis pekerjaan sebagai TNI/POLRI. Hal ini dapat diketahui dari total persentase TNI/POLRI sebesar 48%. Total tersebut lebih besar dari persentase jenis pekerjaan PNS, Wiraswasta dan Lainnya.

4.1.14 Kepemilikan NPWP

Adapun data mengenai kepemilikan NPWP responden dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu responden sudah memiliki NPWP dan responden belum memiliki NPWP. Adapun data dari hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4 5**Kepemilikan NPWP**

No	Kepemilikan NPWP	Jumlah	Persentase
1	Sudah Memiliki NPWP	100	100%
2	Belum Memiliki NPWP	0	0%
		100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa semua responden memiliki NPWP. Hal ini dapat diketahui dari total persentase sebesar 100% diperoleh dari responden yang memiliki NPWP dan total persentase sebesar 0% diperoleh dari responden yang belum memiliki NPWP.

4.1.15 Pendapatan Responden

Adapun data mengenai pendapatan responden dikategorikan menjadi lima jenis pendapatan, yaitu Rp. 0 – Rp. 60.000.000, Rp. 60.000.000 – Rp. 250.000.000, Rp. 250.000.000 – Rp. 500.000.000, Rp. 500.000.000 – Rp. 1.000.000.000, dan > Rp. 1.000.000.000. Adapun data dari hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4 6
Pendapatan Responden

No	Pendapatan Responden / Tahun	Jumlah	Persentase
1	Rp. 0 – Rp. 60.000.000	80	80%
2	Rp. 60.000.000 – Rp. 250.000.000	17	17%
3	Rp. 250.000.000 – Rp. 500.000.000	1	1%
4	Rp. 500.000.000 – Rp. 1.000.000.000	0	0%
5	> Rp. 1.000.000.000	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 menyatakan bahwa wajib pajak dengan pendapatan Rp. 0 – Rp. 60.000.000 sebanyak 80 responden atau 80%, wajib pajak dengan pendapatan Rp. 60.000.000 – Rp. 250.000.000 sebanyak 17 responden atau 17%, wajib pajak dengan pendapatan Rp. 250.000.000 – Rp. 500.000.000 sebanyak 1 responden atau 1%, wajib pajak dengan pendapatan Rp. 500.000.000 – Rp. 1.000.000.000 0 responden atau dikatakan tidak terdapat responden dengan total penghasilan tersebut, dan terakhir untuk wajib pajak dengan pendapatan > Rp. 1.000.000.000 sebanyak 2 responden atau 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan/ tahun yaitu diantara Rp. 0 – Rp. 60.000.000. Hal ini dapat diketahui dari total persentase pendapatan responden Rp. 0 – Rp. 60.000.000 sebesar 80%. Total tersebut lebih besar dari persentase pendapatan/ tahun lainnya.

4.1.16 Jenis Wajib Pajak

Adapun data mengenai jenis wajib pajak terbagi menjadi dua kategori, yaitu wajib pajak rutin melaporkan SPT tahunan setiap tahun dan wajib pajak dengan jenis non efektif. Adapun data dari hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4 7
Jenis Wajib Pajak

No	Jenis Wajib Pajak	Jumlah	Persentase
1	Rutin Melaporkan SPT tahunan setiap tahun	79	79%
2	Non efektif	21	21%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa total responden yang rutin melaporkan SPT tahunan setiap tahun sebanyak 79 responden atau sebesar 79%, sedangkan responden yang memiliki jenis wajib pajak non efektif sebesar 21 responden atau sebesar 21%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden rutin melaporkan SPT tahunan setiap tahunnya.

Dibuktikan dari total persentase responden yang rutin melaporkan SPT tahunan sebesar 79% lebih besar dari persentase responden yang memiliki jenis wajib pajak non efektif.

4.1.17 Jenis Form Pajak

Adapun data mengenai jenis form pajak dibagi menjadi dua kategori yaitu jenis form pajak 1770 SS (< Rp. 60.000.000/ Tahun) dan jenis form pajak 1770 S (> Rp. 60.000.000/ Tahun) . Adapun data dari hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4 8

Jenis Form Pajak

No	Jenis Form Pajak	Jumlah	Persentase
1	1770 SS (< Rp. 60.000.000/ Tahun)	76	76%
2	1770 S (> Rp. 60.000.000/ Tahun)	24	24%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa wajib pajak yang memiliki jenis form pajak 1770 SS sebanyak 76 responden atau 76% dan wajib pajak yang memiliki jenis form pajak 1770 S sebanyak 24 responden atau 24%. Maka dapat disimpulkan sebagian besar responden jenis form pajak yang dilaporkan yaitu 1771 SS (< Rp. 60.000.000/ Tahun) . Hal ini dapat diketahui dari total persentase responden yang memiliki jenis form pajak 1770 SS sebesar 76%. Total tersebut lebih besar dari persentase responden yang memiliki jenis form pajak 1770 S (> Rp. 60.000.000/ Tahun).

4.1.18 Analisis Statistik Deskriptif

Kegiatan meringkas data penelitian dengan tujuan data dapat lebih bermakna, mudah dibaca dan dipahami oleh pembaca disebut dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan metode untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran tentang distribusi frekuensi variabel dalam suatu penelitian. Tujuan dari analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan penjelasan mengenai variabel dalam suatu penelitian melalui nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan *standard deviation*.⁷⁹ Penyajian data statistik deskriptif biasanya dalam bentuk diagram atau tabel. Berikut merupakan penyajian tabel statistik deskriptif dari pengolahan data yang diperoleh dalam penelitian ini, sebagai berikut :

⁷⁹ Bina Nusantara, "Memahami Analisis Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Ilmiah," *Binus University School of Accounting*, last modified 2021, https://accounting.binus.ac.id/2021/08/10/___trashed-2/.

Tabel 4 9**Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total Digitalisasi pajak	100	11	20	16.93	2.345
Total Literasi pajak	100	15	24	19.85	2.772
Total Pelayanan fiskus	100	32	48	41.21	5.046
Total Kepatuhan pajak	100	14	24	20.45	2.626
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah, (2024)

Berdasarkan Tabel 4.9 terlihat jumlah data penelitian (N) sebanyak 100. Nilai minimum variabel kepatuhan perpajakan sebesar 14 dan nilai maksimum sebesar 24. Dalam matematika minimum adalah nilai terendah dalam sekumpulan data yang digunakan sedangkan maksimum memiliki makna terbalik dengan minimum yaitu nilai terbesar dalam sekumpulan data yang digunakan. Artinya total jawaban responden pada variabel kepatuhan Nilai rata-rata yang diperoleh dari variabel kepatuhan pajak adalah 20.45 dengan nilai standar deviasi sebesar 2.626. Nilai 14 merupakan nilai terendah pada variabel kepatuhan pajak, sementara nilai 24 merupakan nilai terbesar yang diperoleh variabel kepatuhan pajak.

Pada variabel digitalisasi pajak, observasi dilakukan terhadap 100 responden dan ditemukan nilai minimum dari variabel digitalisasi pajak sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 20. Dalam matematika minimum adalah nilai terendah dalam sekumpulan data yang digunakan sedangkan maksimum memiliki makna terbalik dengan minimum yaitu nilai terbesar dalam sekumpulan data yang digunakan. Artinya nilai 11 merupakan nilai terendah dari total jawaban responden pada pernyataan variabel digitalisasi pajak, sementara itu nilai 20 merupakan nilai terbesar yang diperoleh dari total jawaban responden pada pernyataan variabel digitalisasi pajak. Nilai rata-rata yang didapat sebesar 16.93 dengan nilai standar deviasi 2.345.

Pada variabel literasi pajak, jika dilakukan pengamatan terhadap 100 responden ditemukan nilai minimum dari variabel literasi pajak sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 24. Dalam matematika minimum adalah nilai terendah dalam sekumpulan data yang digunakan sedangkan maksimum memiliki makna terbalik dengan minimum yaitu nilai terbesar dalam sekumpulan data yang digunakan. Artinya nilai 15 merupakan nilai terendah dari total jawaban responden pada pernyataan variabel literasi pajak, sementara itu nilai 24 merupakan nilai terbesar yang diperoleh dari total jawaban responden pada pernyataan variabel literasi pajak. Nilai rata-rata yang didapat sebesar 19.85 dengan nilai standar deviasi 2.772

Pada variabel pelayanan fiskus, jika dilakukan pengamatan terhadap 100 responden ditemukan nilai minimum dari variabel literasi pajak sebesar 32 dan nilai maksimum sebesar 48. Dalam matematika minimum adalah nilai terendah dalam sekumpulan data yang digunakan sedangkan maksimum memiliki makna terbalik dengan minimum yaitu nilai terbesar dalam sekumpulan data yang digunakan. Artinya nilai 32 merupakan nilai terendah dari total jawaban responden pada pernyataan variabel pelayanan fiskus, sementara itu nilai 48 merupakan nilai terbesar yang diperoleh dari total jawaban responden pada pernyataan variabel pelayanan fiskus. Nilai rata-rata yang didapat sebesar 41.21 dengan nilai standar deviasi 5.046.

4.1.19 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Kriteria dari kuesioner akan disimpulkan valid ketika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Dapat diketahui bahwa R_{hitung} diperoleh dari perhitungan SPSS, sedangkan R_{tabel} diperoleh dari rumus berikut :

$$Df = N - 2,$$

Keterangan :

Df (*Degree of freedom*)

N = Jumlah responden

Jumlah reponden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Maka untuk menentukan R_{tabel} dalam penelitian ini yaitu: $Df = 100 - 2 = 98$ menggunakan alpha 0,05 (5%) maka di dapat R_{tabel} sebesar 0,197. Berikut merupakan tabel dari hasil uji validitas dalam penelitian ini :

Tabel 4 10

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation (R_{hitung})</i>	R_{Tabel}	Keterangan
Digitalisasi pajak	X1.1	0,770	0,197	Valid
	X1.2	0,758	0,197	Valid
	X1.3	0,840	0,197	Valid
	X1.4	0,830	0,197	Valid
	X1.5	0,827	0,197	Valid
Literasi pajak	X2.1	0,662	0,197	Valid
	X2.2	0,758	0,197	Valid
	X2.3	0,590	0,197	Valid
	X2.4	0,774	0,197	Valid
	X2.5	0,689	0,197	Valid
	X2.6	0,687	0,197	Valid

Pelayanan fiskus	X3.1	0,759	0,197	Valid
	X3.2	0,734	0,197	Valid
	X3.3	0,772	0,197	Valid
	X3.4	0,781	0,197	Valid
	X3.5	0,856	0,197	Valid
	X3.6	0,821	0,197	Valid
	X3.7	0,851	0,197	Valid
	X3.8	0,758	0,197	Valid
	X3.9	0,834	0,197	Valid
	X3.10	0,797	0,197	Valid
	X3.11	0,764	0,197	Valid
	X3.12	0,802	0,197	Valid
Kepatuhan pajak	Y.1	0,761	0,197	Valid
	Y.2	0,714	0,197	Valid
	Y.3	0,769	0,197	Valid
	Y.4	0,803	0,197	Valid
	Y.5	0,761	0,197	Valid
	Y.6	0,762	0,197	Valid

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan semua item variabel kuesioner diatas ketika menggunakan uji validitas menunjukkan hasil $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,197). Diketahui bahwa nilai R_{hitung} pada setiap setiap item variabel digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus diantara 0,7 hingga 0,8. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan kuesioner pada setiap variabel dapat dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Konsistensi jawaban dari responden atas pernyataan pada masing-masing variabel dapat diketahui melalui uji Reliabilitas. Uji statistik koefisien alpha (α) Cronbach digunakan sebagai alat ukur dalam uji Reliabilitas. Hasil perhitungan uji reliabel ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4 11

Hajil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Digitalisasi pajak (X1)	0,862	Reliabel
Literasi pajak (X2)	0,789	Reliabel
Pelayanan fiskus (X3)	0,947	Reliabel
Kepatuhan pajak (Y)	0,852	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa pada setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* antara lain kepatuhan pajak (Y) sebesar 0,852, digitalisasi pajak (X1) sebesar 0,862, literasi pajak (X2) sebesar 0,789, dan pelayanan fiskus (X3) sebesar 0,947. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini baik itu variabel dependen atau variabel independen memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,60 (>0,60) yang dapat dikatakan keseluruhan variabel dianggap reliabel. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

4.1.20 Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

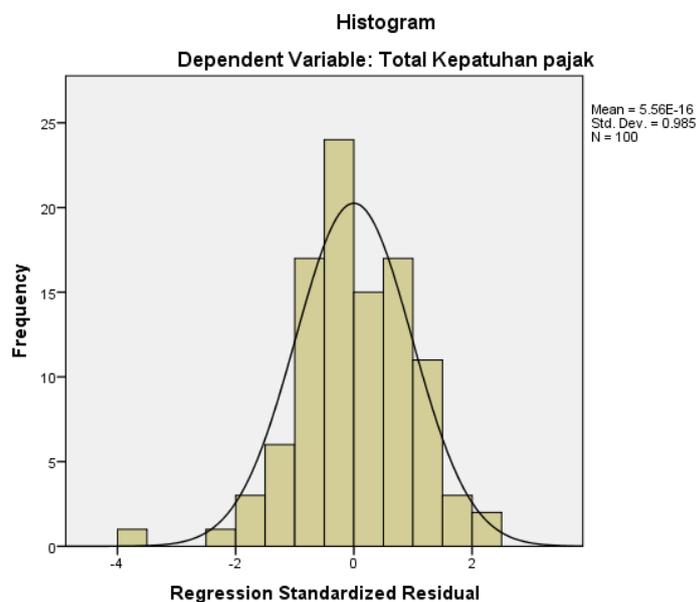
Uji normalitas merupakan uji statistik yang memeriksa apakah suatu data normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan histogram, pendekatan plot dan pendekatan kolmogorov-Smirnov. Berikut merupakan hasil uji dari ketiga pendekatan tersebut :

a. Uji Normalitas Pendekatan Histogram

Dalam pendekatan histogram, suatu variabel dikatakan berdistribusi normal jika grafik yang dihasilkan berbentuk lonceng dan tidak miring ke kiri atau ke kanan. Hasil percobaan ditunjukkan pada garfik berikut :

Grafik 4 1

Uji Normalitas Pendekatan Histogram



Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan grafik 4.1 merupakan hasil dari uji normalitas pendekatan histogram. Berdasarkan garfik tersebut terlihat bahwa variabel dapat berdistribusi normal. Hal ini

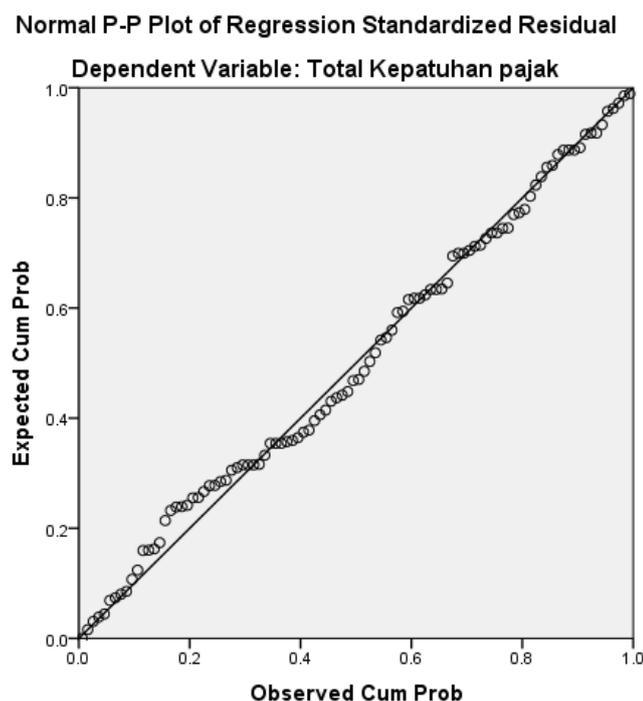
dapat dibuktikan dari bentuk grafik yang lonceng dan tidak miring ke kiri atau miring ke kanan. Setelah mengetahui bahwa data dapat berdistribusi normal maka data dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya. Namun untuk memperkuat hasil dari bentuk grafik tersebut, penelitian ini melakukan uji normalitas dengan pendekatan lainnya, seperti pendekatan plot dan pendekatan kolmogorov-smirnov.

b. Uji Normalitas Pendekatan Plot

Uji normalitas dengan pendekatan plot dinyatakan berdistribusi normal ketika titik-titik plotting dari hasil SPSS tersebut berada disekitar garis diagonalnya. Berikut merupakan hasil pengujian melalui pendekatan plot yang ditunjukkan melalui grafik :

Grafik 4 2

Uji Normalitas Pendekatan Plot



Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan hasil Grafik 4.2 terlihat bahwa residu pada penelitian ini adalah normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian grafik pada grafik diatas, titik-titik grafik yang terjadi pada penelitian ini terletak disekitar garis lurus. Gambar grafik 4.2 menunjukkan bahwa titik-titik plotting tersebar mengikuti arah garis diagonalnya. Artinya data dalam penelitian ini dapat berdistribusi normal. Akan tetapi, membutuhkan pembuktian yang lebih akurat untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal, yaitu dengan menggunakan pendekatan uji

kolmogorov-smirnov. Oleh karena itu, pengujian data selanjutnya pada penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan pendekatan kolmogorov-smirnov.

c. Uji Normalitas Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Pada pendekatan kolmogorov-smirnov persamaan regresi dapat dikatakan normal apabila nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05. Hasil dari uji *kolmogorov smirnov* dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4 12
Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21613182
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.044
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.12 terlihat bahwa Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data residu dapat berdistribusi normal karena agar dapat berdistribusi normal yaitu nilai signifikansi di atas 0,05. Berdasarkan dari hasil output SPSS melalui uji normalitas dengan menggunakan beberapa pendekatan yang berbeda, maka data pada penelitian ini dapat disimpulkan berdistribusi normal yang berarti dapat dilakukan percobaan lebih lanjut pada penelitian ini..

2. Uji Multikolenieritas

Tujuan dilakukannya uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi mengandung variabel independen atau tidak. Dalam sebuah penelitian saat menggunakan uji multikolenieritas, ketika antar variabel independen tidak terdapat korelasi maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian tersebut cukup baik. Cara untuk mengetahui apakah terjadi multikolenieritas yaitu dengan melihat dua jenis nilai. Pertama dilihat dari hasil nilai tolerance dan dilanjutkan dengan melihat nilai VIF. Jika nilai tolerance $> 0,1$ artinya tidak terjadi multikolenieritas pada data penelitian, selanjutnya untuk nilai VIF ketika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4 13

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Total Digitalisasi pajak	.738	1.354
Total Literasi pajak	.551	1.814
Total Pelayanan fiskus	.506	1.975

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa semua variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1. Variabel independen pertama yaitu digitalisasi pajak (X1) memiliki nilai tolerance 0,738, selanjutnya untuk variabel independen yang kedua yaitu literasi pajak (X2) memiliki nilai tolerance 0,551 dan variabel ketiga yaitu pelayanan fiskus (X3) memiliki nilai tolerance sebesar 0,506. Artinya semua variabel bebas anatara lain variabel digitalisasi pajak, literasi pajak, dan pelayanan fiskus tidak terjadi korelasi.

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai VIF < 10 . Variabel independen pertama yaitu digitalisasi pajak (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,354, selanjutnya untuk variabel independen kedua yaitu literasi pajak (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,814 dan variabel ketiga yaitu pelayanan fiskus (X3) memiliki nilai VIF sebesar 1,975. Nilai tersebut telah memenuhi syarat uji

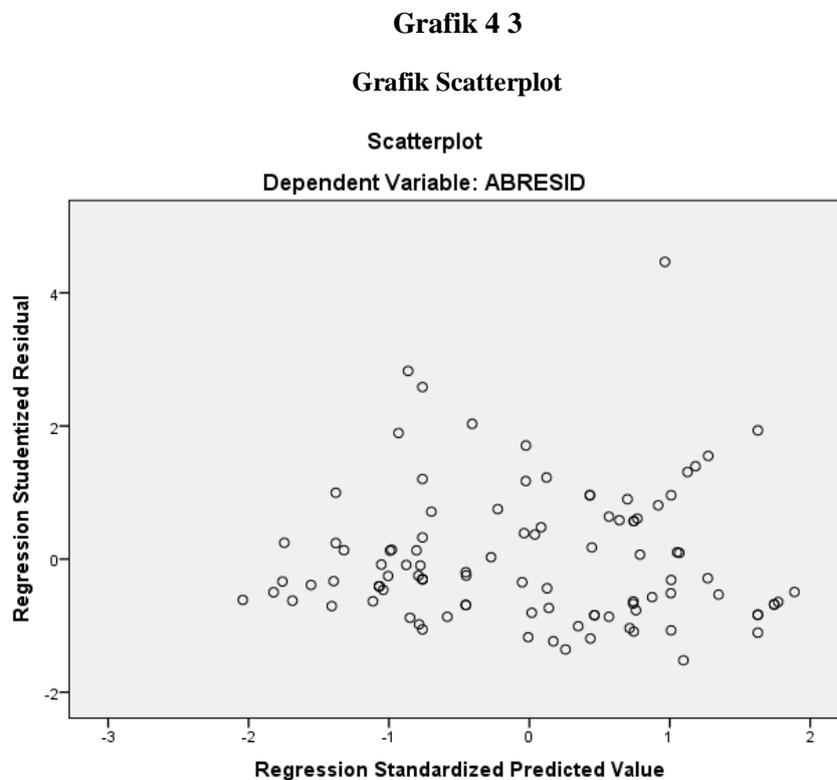
multikolinieritas yaitu kurang dari 10 (<10), sehingga dapat disimpulkan penelitian ini dikatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu jenis uji data melalui SPSS yang bertujuan untuk menguji apakah varians residual suatu observasi dalam suatu model regresi tidak sama dengan observasi lainnya. Ketika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka dinyatakan terjadi heteroskedastisitas. Apabila terjadi sebaliknya maka terjadi homoskedastisitas yaitu ketika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Akan tetapi, tidak terjadi heteroskedastisitas (Homoskedastisitas) merupakan bentuk dari model regresi yang baik.

a. Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan *Scatterplot*

Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan *scatterplot* dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas ketika titik-titik plot menyebar secara tidak beraturan (acak) diatas ataupun dibawah angka 0. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan *scatterplot* :



Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan grafik 4.3 dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini. Hal tersebut dibuktikan dari titik-titik atau lingkaran kecil pada grafik tersebut dapat menyebar secara acak diatas ataupun dibawah angka 0. Oleh karena itu, dapat disimpulkan model regresi pada data

penelitian pantas untuk digunakan. Namun untuk memperkuat hasil dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot diperlukan uji heterostedastisitas menggunakan uji Glejser. Oleh karena itu, pengujian data selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser.

b. Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Uji Glejser

Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser data penelitian dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig lebih dari 0,005 ($> 0,005$). Hasil uji heteroskedastisitas dengan uji glejser dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tabel 4 14

Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.890	1.239		-.718	.474
Total Digitalisasi pajak	.059	.067	.101	.875	.384
Total Literasi pajak	.102	.066	.208	1.562	.122
Total Pelayanan fiskus	-.010	.038	-.036	-.256	.799

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi pada setiap variabel lebih dari 0,005. Diketahui bahwa pada variabel pertama dalam penelitian ini yaitu digitalisasi pajak (X1) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,384, selanjutnya untuk variabel kedua dalam penelitian ini yaitu literasi pajak(X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,122, dan variabel ketiga dalam penelitian ini yaitu pelayanan fiskus (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,799. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.1.21 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang mencakup lebih dari satu variabel bebas. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari variabel digitalisasi pajak (X1), variabel literasi pajak (X2), dan variabel pelayanan fiskus (X3) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Nilai koefisien regresi linear berganda dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4 15
Koefisien Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.865	2.078		3.785	.000
	Total Digitalisasi pajak	.310	.112	.276	2.758	.007
	Total Literasi pajak	.242	.110	.256	2.203	.030
	Total Pelayanan fiskus	.062	.063	.118	.978	.330

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berlandaskan dari hasil analisis regresi linear berganda melalui tabel 4.15 maka model persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

$$Y = 7,865 + 0,310X_1 + 0,242X_2 + 0,062X_3 + e$$

Dari hasil persamaan uji regresi linier berganda diatas, dapat diambil penjelasan sebagai berikut :

1. Nilai konstansta (α) = 7,865 yang bernilai positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika variabel digitalisasi pajak (X1), literasi pajak (X2) dan pelayanan fiskus (X3) sama dengan 0, maka nilai kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 7,865 satuan.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Digitalisasi pajak (X1) = 0,310 yang artinya bahwa apabila tingkat digitalisasi pajak naik sebesar satu-satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,310 dengan asumsi variabel lain tetap.

3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Literasi pajak (X_2) = 0,242 yang artinya bahwa apabila tingkat literasi pajak naik sebesar satu-satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,242 dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel Pelayanan fiskus (X_3) = 0,062 yang artinya bahwa apabila tingkat pelayanan fiskus naik sebesar satu-satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,062 dengan asumsi variabel lain tetap.

4.1.22 Pengujian Hipotesis

Uji signifikansi parsial (uji T) merupakan jenis pengujian hipotesis yang bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis dalam penelitian dapat diterima atau ditolak, sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan dapat dilakukan dengan menggunakan uji F.

1. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R-squared adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang baik adalah ketika mendekati angka 1. Dikarenakan, semakin mendekati angka 1 maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 16

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.288	.266	2.250

a. Predictors: (Constant), Total Pelayanan fiskus, Total Digitalisasi pajak, Total Literasi pajak

b. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Ditunjukkan melalui tabel 4.16 maka hasil uji koefisien determinasi mendapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,266 (26,6%). Hal tersebut menunjukkan arti bahwa kemampuan variabel independen seperti variabel digitalisasi pajak (X_1), variabel literasi pajak (X_2), dan variabel Pelayanan fiskus (X_3) dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak(Y) hanya sebesar 26,6%. Artinya 73,4% variabel kepatuhan

wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain selain dari variabel independen dalam penelitian ini.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F adalah salah satu jenis pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dilakukan dengan menggunakan ANOVA statistik. Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap dependen secara simultan (bersama-sama), sebaliknya jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $sig > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Diketahui untuk menghitung t_{tabel} yaitu menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Df = n - k - 1.$$

Keterangan :

N = Total Responden

K = Total Variabel Bebas

Jadi dapat dihitung bahwa $df = 100 - 3 - 1 = 96$ dengan tingkat signifikansi (α) = 5% maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2,70. Hasil uji signifikansi simultan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 17

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.537	3	65.512	12.935	.000 ^b
	Residual	486.213	96	5.065		
	Total	682.750	99			

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

b. Predictors: (Constant), Total Pelayanan fiskus, Total Digitalisasi pajak, Total Literasi pajak

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Ditunjukkan melalui tabel 4.17 maka diketahui hasil dari uji signifikansi simultan (Uji F) diperoleh F_{hitung} sebesar 12,935 yang merupakan lebih besar dari F_{tabel} yaitu sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan

bahwa variabel digitalisasi pajak (X1), literasi pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3) secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji Signifikansi Parsial (Uji T) merupakan salah satu jenis pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dalam suatu penelitian dapat diterima atau ditolak. Ketika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak atau dapat dikatakan tidak ada pengaruh antara variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, dan sebaliknya ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima atau dapat dikatakan terdapat pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.. Diketahui untuk menghitung t_{tabel} yaitu $df = n - 2$. N adalah total responden. Jadi dapat dihitung bahwa $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikansi (α) = 5% maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil uji signifikansi parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 18
Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.865	2.078		3.785	.000
Total Digitalisasi pajak	.310	.112	.276	2.758	.007
Total Literasi pajak	.242	.110	.256	2.203	.030
Total Pelayanan fiskus	.062	.063	.118	.978	.330

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

a. Digitalisasi Pajak (X1)

Berdasarkan hasil uji signifikansi (uji t) variabel digitalisasi pajak (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,758 sedangkan nilai t_{tabel} pada uji signifikansi parsial (uji t) sebesar 1,984. Selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,007. Diketahui bahwa nilai tersebut kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Literasi Pajak (X2)

Berdasarkan hasil uji signifikansi (uji t) variabel literasi pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,203 sedangkan nilai t_{tabel} pada uji signifikansi parsial (uji t) sebesar 1,984. Selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,030. Diketahui bahwa nilai tersebut kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima.

c. Pelayanan Fiskus (X3)

Berdasarkan hasil uji signifikansi (uji t) variabel pelayanan fiskus memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,978 sedangkan nilai t_{tabel} pada uji signifikansi parsial (uji t) sebesar 1,984. Selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,330 lebih dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak.

4.1.23 Pembahasan Hasil Penelitian

Berlandaskan dari berbagai pengujian melalui SPSS didapatkan hasil yang dapat menjawab dari rumusan masalah dalam penelitian ini. Berikut merupakan tabel yang menjelaskan secara ringkas dari hasil pengujian yang dikembangkan dalam penelitian ini, antara lain :

Tabel 4 19

Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hasil Penelitian	Penjelasan
Digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak	Berdasarkan hasil pengujian data pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.	Semakin tinggi dan baik digitalisasi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat
Literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak	Berdasarkan hasil pengujian data pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.	Semakin tinggi dan baik literasi pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat

Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Berdasarkan hasil pengujian data pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.	Tinggi rendahnya kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
---	---	---

Penjelasan mengenai semua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu variabel digitalisasi pajak (X1), literasi pajak (X2) dan pelayanan fiskus (X3) akan dikembangkan dalam penjelasan sebagai berikut :

1. Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan SPSS diketahui bahwa variabel digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,758 sedangkan diketahui bahwa nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa $t_{hitung} 2,758 > t_{tabel} 1,984$. Selain itu, berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Artinya variabel digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat penerapan digitalisasi pajak maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian oleh Yosefin dan Mutiara Anjelika⁸⁰ yang mengatakan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena masyarakat di daerah Kabupaten Kendal merasa adanya digitalisasi pajak menjadikan penghematan waktu dan biaya ketika melakukan pembayaran pajak. Diketahui bahwa tidak semua wajib pajak berdomisili di dekat kantor pajak, sehingga masyarakat merasa terbantu dan lebih semangat untuk melakukan pembayaran pajak ketika adanya digitalisasi pajak. Selain itu, semakin tinggi atau semakin baik sistem digitalisasi perpajakan akan memberikan kemudahan terhadap pengguna yaitu wajib pajak dalam melakukan pelaporan ataupun pembayaran pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa adanya digitalisasi pajak dapat memudahkan dan memberikan keuntungan bagi pengguna sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di daerah tersebut.

Pada tahun 2018, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan penyederhanaan kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak secara digital.⁸¹ Diketahui nominal penerimaan

⁸⁰ Yosefin Yosefin and Mutiara Anjelika, "Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, no. 2 (February 26, 2022): 747–764, <https://journal.yp3a.org/index.php/mudima/article/view/430>.

⁸¹ Agus Suharsono, "E-Spt Dan E-Filing Dari Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik," last modified 2018, <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/download/226/127/>.

pajak di KP2KP Kendal pada tahun 2018 sebesar Rp. 119.653.014.160 jika dibandingkan dengan tahun berikutnya yaitu tahun 2019 Rp. 20.141.758.172, tahun 2020 sebesar Rp. 16.998.687.932, tahun 2021 sebesar Rp. 20.011.283.366 dan pada tahun 2022 sebesar Rp. 43.076.133.199⁸² maka dapat disimpulkan penerimaan pajak dari tahun 2018 ke tahun berikutnya mengalami peningkatan. Artinya adanya penyederhanaan kewajiban pembayaran pajak secara digital dari tahun 2018 dapat mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak di Kabupaten Kendal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku dan biasanya seseorang akan lebih patuh terhadap peraturan ketika terdapat layanan yang memberi kemudahan kepada masyarakat. Digitalisasi pajak merupakan layanan yang memberi kemudahan kepada masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak. Melalui digitalisasi pajak pemerintah memberikan informasi serta layanan yang memungkinkan kepada wajib pajak sehingga adanya digitalisasi pajak memberi pengaruh langsung kepada kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan SPSS diketahui bahwa variabel literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,203 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Maka dapat dikatakan $t_{hitung} 2,203 > t_{tabel} 1,984$. Selain itu, berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$. Artinya variabel literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat tingkat literasi masyarakat terkait perpajakan maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal.

Hasil penelitian ini searah dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian oleh Dewi Kusuma Wardani, Anita Primastiwi, Luthfia Dita Nistiana⁸³ yang mengatakan bahwa literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Literasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin meningkat tingkat literasi masyarakat khususnya terkait perpajakan maka semakin banyak orang mengetahui manfaat dan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian semakin banyak masyarakat mengetahui wajibnya membayar ataupun melaporkan pajak dengan tepat waktu. Oleh karena itu, semakin meningkat tingkat literasi pajak akan berpengaruh positif terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal.

Dilaporkan bahwa angka partisipasi aktif masyarakat Kabupaten Kendal dalam peningkatan literasi masih tergolong rendah, yaitu sebesar 0,4742 dengan jumlah penduduk

⁸² Kp2kp Kendal, "Laporan Tahunan KP2KP Kendal."

⁸³ Wardani, Primastiwi, and Nistiana, "Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul."

1.018.505.⁸⁴ Hal tersebut searah dengan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Artinya tingkat literasi dari masyarakat sangat mempengaruhi dalam peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah Kabupaten Kendal telah mengadakan berbagai kegiatan sosialisasi terkait perpajakan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kegiatan sosialisasi telah dilakukan dengan cara online melalui akun media sosial kantor pajak dan kegiatan offline berupa pertemuan disuatu tempat contohnya seperti kegiatan sosialisasi pengelolaan pajak daerah bagi bendahara sekabupaten Kendal⁸⁵ Sosialisasi patuh bayar pajak, TP PKK Kendal Siap Rambah Desa⁸⁶ dan berbagai kegiatan sosialisasi lainnya. Akan tetapi, hal tersebut tidak menjadikan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal lebih meningkat. Dalam hal ini tingkat literasi dan kesadaran masyarakat sangat berperan penting, karena ketika masyarakat semangat membaca informasi dari akun-akun media sosial KP2KP Kendal dan masyarakat semangat untuk menghadiri kegiatan-kegiatan sosialisasi pajak maka masyarakat mengetahui pentingnya patuh terhadap perpajakan, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Islam telah megajarkan bahwa sebagai seorang muslim harus patuh terhadap ulil amri yaitu pemerintah. Hal tersebut telah tercantum dalam Al-Qur'an yaitu Q.S An-Nisa ayat 59 yang artinya "Hai orang-orang yang beriman taatlah kalian kepada Allah dan taatlah kalian kepada rasul dan ulil amri kalian." Patuh terhadap pajak merupakan salah satu aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sehingga secara tidak langsung Allah telah memerintah hambanya untuk patuh terhadap perpajakan. Akan tetapi tingkat literasi yang rendah menyebabkan masyarakat tidak mengetahui hal tersebut, sehingga masyarakat tetap menyepelakan kewajibannya untuk patuh terhadap perpajakan.

Teori kepatuhan menjelaskan mengenai keadaan ketika seseorang patuh dan taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan, kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Literasi pajak adalah cara agar wajib pajak sadar dan faham tentang pelaksanaan undang-undang perpajakan sehingga adanya literasi pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, karena semua wajib pajak dianggap lebih sadar akan kewajiban perpajakan setelah mengetahui undang-undang perpajakan yang berlaku.

⁸⁴ Wahyu Yusuf Akhmadi, "Gotong Royong Peningkatan Literasi," last modified 2024, <https://www.dinarpus.kendalkab.go.id/konten/detailpost/aVJjcnDvempjYUVUczc5NGwvRnBpUT09/gotong-royong-peningkatan-literasi.html>.

⁸⁵ Limbangan, "Sosialisasi Pengelolaan Pajak Daerah Bagi Bendahara Se Kabupaten Kendal," last modified 2022, <http://limbangan-kendal.desa.id/kabardetail/ZmxTU2Z4Um43SU8xNkYwSzNjOE1XQT09/sosialisasi-pengelolaan-pajak-daerah-bagi-bendahara-se-kabupaten-kendal.html#!>

⁸⁶ "Sosialisasi Patuh Bayar Pajak, TP PKK Kendal Siap Rambah Desa," last modified 2023, <https://jatengprov.go.id/beritaopd/sosialisasikan-patuh-bayar-pajak-kendaraan-tp-pkk-kendal-siap-rambah-desa/>.

3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berlandaskan hasil uji hipotesis dengan SPSS diketahui bahwa variabel pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,978 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Maka dapat dikatakan $t_{hitung} 0,978 < t_{tabel} 1,984$. Selain itu, berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,330 > 0,05$. Artinya variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal.

Penelitian ini memperoleh hasil yang sama dengan penelitian Ni Nyoman Yuliaty dan Agus Khazin Fauzi⁸⁷ dan penelitian oleh Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi⁸⁸ yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena diketahui bahwa hasil jawaban responden melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti banyak responden yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus di KP2KP Kendal tergolong baik, namun tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal masih dinyatakan rendah. Artinya pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal.

Pelayanan fiskus memiliki keterkaitan dengan tingkat literasi dan kesadaran masyarakat. Tingkat literasi yang rendah menyebabkan kesadaran dari masyarakat akan perpajakan menjadi rendah, karena masyarakat tidak memiliki minat untuk membaca aturan-aturan perpajakan sehingga masyarakat tidak mengetahui pentingnya patuh terhadap perpajakan, manfaat perpajakan dan lain sebagainya. Masyarakat hanya beranggapan bahwa pajak bersifat merugikan, karena dapat mengurangi penghasilan masyarakat. Ketika hal tersebut terjadi maka masyarakat tidak memiliki minat untuk datang ke kantor pajak melakukan pembayaran pajak, sehingga masyarakat tidak akan pernah merasakan pelayanan yang diberikan dari petugas pajak. Dengan demikian pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh dalam meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat di Kabupaten Kendal.

Teori kepatuhan mengartikan dimana seseorang patuh dan taat terhadap semua aturan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh petugas pajak atau pemerintah. Seringkali masyarakat akan patuh ketika petugas dalam suatu instansi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, hal tersebut kembali kepada kesadaran dan pengetahuan dari setiap individu wajib pajak. Ketika kesadaran dan pengetahuan dari wajib pajak rendah maka semua aturan yang ditetapkan oleh petugas pajak atau pemerintah akan tetap diabaikan. Oleh karena

⁸⁷ Yuliaty and Fauzi, "Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm."

⁸⁸ Safitri and Silalahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi."

itu, kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Digitalisasi Pajak, Literasi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Kendal), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat penerapan digitalisasi pajak maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Hal tersebut disebabkan digitalisasi pajak dapat memberikan kemudahan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga masyarakat merasa terbantu dan lebih semangat untuk patuh terhadap perpajakan.
2. Literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat tingkat literasi masyarakat terkait perpajakan maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Hal tersebut disebabkan karena ketika tingkat literasi masyarakat tinggi maka masyarakat akan mengetahui manfaat dan aturan dari pajak, ketika hal tersebut terjadi maka masyarakat akan lebih patuh terhadap perpajakan.
3. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kendal. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat hanya beranggapan bahwa pajak dapat merugikan, sehingga sebaik apapun pelayanan yang diberikan tidak mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentu memiliki beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat mempengaruhi hasil dari penelitian ini. Berikut merupakan keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini, antara lain :

1. Data penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner, yaitu responden memilih jawaban berdasarkan persepsi masing-masing, penelitian ini tidak mampu mengontrol sepenuhnya terhadap kesungguhan dan kejujuran responden dalam memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Variabel pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini hanya tiga variabel, sehingga kesimpulan penelitian terbatas.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa saran untuk Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan(KP2KP) Kendal dan penelitian selanjutnya agar menjadi bahan evaluasi untuk penelitian yang lebih baik, seperti berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan
 - a. Variabel digitalisasi pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dapat meningkatkan edukasi dan pelatihan kepada wajib pajak tentang penggunaan sistem digital untuk pelaporan dan pembayaran pajak.
 - b. Variabel Literasi pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dapat menciptakan kegiatan-kegiatan yang menarik perhatian masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan. Contohnya seperti membuat video pendek atau konten yang menarik, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh semua masyarakat.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini mendapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,266. Artinya hanya 26,6% variabel dalam penelitian ini memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan 73,4% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain selain dari variabel independen dalam penelitian ini. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan evaluasi untuk daerah penelitian. Contohnya seperti variabel kesadaran masyarakat dan variabel sosialisasi pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Admin. “Statistik Data Keagamaan.”

Agriyanto, Ratno, Irma Istiariani, Tri Widyastuti Ningsih, And Nining Sulistyowati. “Peran Relawan Pajak Dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak Di Kpp Pratama Kudus.” *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat* 6, No. 2 (2022).

Agun, Winny Aprilia Nurita Ujur, Luh Kade Datrini, And A. A. Bagus Amlayasa. “Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi.” *Jurnal Lingkungan & Pembangunan* 6, No. 1 (2022).

Aini, Fadhlun Rodhiyatul. “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pendapatan Pajak Di Kp2kp Kendal.” Program Studi Manajemen, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022.

Aini, Nadia Qurrota, And Nunung Nurhayat. “Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Bagi Umkm Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Bandung Conference Series : Accountancy* 2, No. 1 (2022).

Akhmadi, Wahyu Yusuf. “Gotong Royong Peningkatan Literasi.” Last Modified 2024.

<https://www.dinarpus.kendalkab.go.id/konten/detailpost/avjjcndvempjyuvucze5ngwvrnbut09/gotong-royong-peningkatan-literasi.html>.

Amalda Putra, Aditya, And Shandy Marsono. “Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (E-Registration, E-Filing, Dan E-Billing) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta).” *Advance: Jurnal Akuntansi* 7, No. 1 (2020): 45–55. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/advance>.

Anggraeni, Sasih. “Strategi Meningkatkan Literasi Pajak.” *Pajakku.Com*. Last Modified 2023.

<https://www.pajakku.com/read/631b064afa33631a297983cb/strategi-meningkatkan-literasi-pajak->

Arofah, St. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Kpp Pratama Palopo.” Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022.

Aslindar, Dwi Astarani, Feri Tristiawan, And Ika Lailatul Masvika. “Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Journal Economic Insights* 2, No. 2 (2023).

Bahtiar, Erwin. “Pengaruh Pemahaman Fungsi Pajak Dan Manfaat Pajak Terhadap Sikap Nasionalisme Serta Dampaknya Terhadap Niat Menjadi Wajib Pajak Yang Patuh.” *Media Akuntansi Perpajakan* 4, No. 2 (2019).

Cahyani, Ayu Regita. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Makassar Barat.” Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019.

- Fatarib, Husnul, And Amalia Rizmaharani. “Pajak Dalam Persepektif Hukum Ekonomi Syariah (Konsep Pajak Dan Sistem Perpajakan Dalam Keadilan Islam).” *Jurnal Hukum* 15, No. 2 (2018).
- Firmansyah, Asep, And Arief Darmawan. “Menumbuhkan Literasi Siswa Melalui Perpustakaan Luar Kelas.” *Solidaritas: Jurnal Pengabdian* 2, No. 1 (August 23, 2022): 97–104.
<https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/sjp/article/view/6811>.
- Hantono, Hantono, And Riko Fridolend Sianturi Sianturi. “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Umkm Yang Ada Di Kota Medan.” *Jurnal Audit Dan Perpajakan (Jap)* 1, No. 1 (December 1, 2021): 27–40.
<https://jurnal.itscience.org/index.php/jap/article/view/1176>.
- Haskar, Edi. “Hubungan Pajak Dan Zakat Menurut Perspektif Islam.” *Menara Ilmu* 14, No. 2 (2020).
- Hidayat, Anwar. “Simple Random Sampling: Pengertian, Jenis, Cara Dan Contohnya.” *Statistikian.Com*.
- Intang, Ambo. “Pengaruh Fitur, Brand Image, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Di Clincing.” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2023.
- Iswara, Rosi. “Pengaruh Pendapatan Dan Religiusitas Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kedungkelor Kecamatan Warureja Kabupaten Tegal,” 2019. Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kendal, Kp2kp. “Laporan Tahunan Kp2kp Kendal.”
- Khairunnisa, Maulina. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2021.
- Kusumadewi, Dwi Rahmawati, And Dyarini Dyarini. “Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak Dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 10, No. 2 (September 10, 2022): 171.
<https://ojs.unimal.ac.id/jak/article/view/7182>.
- Limbangan. “Sosialisasi Pengelolaan Pajak Daerah Bagi Bendahara Se Kabupaten Kendal.” Last Modified 2022. <http://limbangan-kendal.desa.id/kabardetail/zmxtu2z4um43su8xnkywsznjoe1xqt09/Sosialisasi-Pengelolaan-Pajak-Daerah-Bagi-Bendahara-Se-Kabupaten-Kendal.html#!>
- Limbong, Tania Elisabeth, Fanny Jie Kristin, And Idel Eprianto. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah: Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak.” *Jurnal Economina* 2, No. 8 (August 2023): 2091–2102.
- Madjodjo, Farid, And Ilfan Baharuddin. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm.” *Gorontalo Accounting Journal* 5, No. 1 (April 11,

2022): 50. <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gaj/article/view/1979>.

Mardhatilla, Davina Putri, Amor Marundha, And Idel Eprianto. “Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Bekasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm Di Kabupaten Bekasi).” *Jurnal Economica* 2, No. 2 (2023).

Meiryani. “Memahami Analisis Regresi Linear Berganda.” *Binus University School Of Accounting*. Last Modified 2021. [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi Linear Berganda Merupakan Model,Dependen \(Ghozali%2c 2018\)](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi Linear Berganda Merupakan Model,Dependen (Ghozali%2c 2018)).

Mufidah, Imtiyaz Farras, And Anisaul Hasanah. “Kupas Tuntas Digitalisasi Perpajakan.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 6, No. 1 (2023).

N, Martha Rianty, And Riza Syahputera. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.” *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, No. 1 (2020): 13–25.

Nasution, Marlian Arif, And Paisal Rahmat. “Telaah Filosofis Makna Kepatuhan Dalam Perspektif Filsafat Hukum.” *Jurnal Hukum Keluarga Islam* 3, No. 1 (2022).

Nur, Afiahp, And Nur Eny. “Analisis Tingkat Literasi Keuangan Dan Perpajakan Pengelola Umkm Di Kota Makassar.” *Proceedings Of National Seminar*. Universitas Negeri Makasar, 2021.

Nusantara, Bina. “Memahami Analisis Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Ilmiah.” *Binus University School Of Accounting*. Last Modified 2021. https://accounting.binus.ac.id/2021/08/10/___trashed-2/.

Perpajakan, Pengaruh Pengetahuan, Ni Nengah Widiasti, Luh Kade Datrini, Luh Putu, And Mita Miati. “Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Penerapan Sistem E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar” 4, No. 1 (2023): 13–19.

Pratama, Remy Anugerah, And Erly Mulyani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang.” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1, No. 3 (August 22, 2019): 1293–1306. <http://jea.pj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/143>.

Pratiwi, Rachel Yolanda. “Pengertian, Hak Dan Kewajiban Fiskus Pajak.” *Pajak.Com*. Last Modified 2023. Accessed August 1, 2023. <https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/pengertian-hak-dan-kewajiban-fiskus-pajak/>.

Pratiwi, Rezi Yulia, And Rani Sofya. “Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kota Solok.” *Jurnal Salingka Nagari* 2, No. 1 (2023): 146–154.

- Putri, Rani Kristina. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19.” Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara, 2022.
- Ramendey, Lazarus. *Perpajakan Suatu Pengantar*. Edited By Ali Hasan Zein, Haris Ari Susanto, And Avinda Yuda Wati. Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020.
- Saadah, Naili, Moh Akil Nur Hakim, And Ali Imron. “Perilaku Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelaku Usaha Umkm Dalam Bisnis E-Commerce.” *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik* 17, No. 2 (July 31, 2022): 195–218. <https://E-Journal.Trisakti.Ac.Id/Index.Php/Jipak/Article/View/12473>.
- Safitri, Devi, And Sem Paulus Silalahi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 20, No. 2 (January 23, 2020).
- Solekhah, Puput, And Supriono Supriono. “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Purworejo.” *Journal Of Economic, Management, Accounting And Technology* 1, No. 1 (August 1, 2018): 74–90.
- Suharsono, Agus. “E-Spt Dan E-Filing Dari Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik.” Last Modified 2018. <https://Jurnal.Bppk.Kemenkeu.Go.Id/Snkn/Article/Download/226/127/>.
- Surahman, Maman, And Fadilah Ilahi. “Konsep Pajak Dalam Hukum Islam.” *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1, No. 2 (2017).
- Susilawati, Neni, Indriani Indriani, Vidia Riana, And Daffa Abyan. “Tingkat Literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dan Determinannya (Studi Di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Dan Bekasi).” *Sebatik* 25, No. 1 (June 1, 2021): 286–295. <http://Jurnal3.Wicida.Ac.Id/Index.Php/Sebatik/Article/View/1288>.
- Syahrial, Irzan. “Pengaruh Penerapan E-Spt, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Jakarta Kemayoran.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing* 9 (2022): 70–84.
- Tauratiya. “Faktor Penyebab Timbulnya Kepatuhan Masyarakat Terhadap Hukum (Legal Obedience).” *Jurnal Ilmu Syariah Dan Perbankan Islam* 3, No. 2 (2018).
- Wardani I, Dewi Kusuma, Anita Primastiwi, And Luthfia Dita Nistiana. “Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Bantul.” *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal* 2, No. 1 (2023).
- Yana, Shintia Betra. “Pengaruh Peraturan Pajak, Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Dan Kesadaran Wajib

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Transaksi E-Commerce Di Shopee Pada Distributor Masker Jakarta Timur.” Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2021.

Yosefin, Yosefin, And Mutiara Anjelika. “Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, No. 2 (2022): 747–764.

———. “Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, No. 2 (February 26, 2022): 747–764.

<https://Journal.Yp3a.Org/Index.Php/Mudima/Article/View/430>.

Yuliatic, Ni Nyoman, And Agus Khazin Fauzi. “Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm.” *Akutansi Bisnis & Manajemen (Abm)* 27, No. 2 (October 30, 2020). [Http://Journal.Stie-Mce.Ac.Id/Index.Php/Jabm/Article/View/668](http://Journal.Stie-Mce.Ac.Id/Index.Php/Jabm/Article/View/668).

Yuslina, Prima, Amries Rusli Tanjung, And Alfiati Silfi3. “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 13, No. 2 (2018): 40–57.

Zamroni. “Kendal Capai 40 Persen Dari Target Yang Ditetapkan Kpp Pratama Batang.” *Timesindonesia.Co.Id*.

“Kenali Manfaat Pajak Bagi Masyarakat Dan Negara.”

<https://Www.Cimbniaga.Co.Id/Id/Inspirasi/Perencanaan/Kenali-Manfaat-Pajak-Bagi-Masyarakat-Dan-Negara>.

“Sosialisasi Patuh Bayar Pajak, Tp Pkk Kendal Siap Rambah Desa.” Last Modified 2023.

<https://Jatengprov.Go.Id/Beritaopd/Sosialisasikan-Patuh-Bayar-Pajak-Kendaraan-Tp-Pkk-Kendal-Siap-Rambah-Desa/>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Bagian I : Karakteristik Responden

- Nama :
- Email :
- Jenis Kelamin : Laki Laki Perempuan
- Usia :
- Pendidikan Terakhir : SD SMA D4/SI
 SMP D1/D2/D3 S2
- Jenis Pekerjaan : PNS Wiraswasta
 TNI/POLRIW Lainnya
- Kepemilikan NPWP : Sudah Memiliki Belum Memiliki
- Penghasilan / tahun : Rp. 0 – Rp. 60 Jt
 > Rp.500 Jt – Rp. 1 M
 > Rp.60 Jt – Rp. 250 Jt
 > Rp. 1 M
 > Rp.250 Jt – Rp. 500 Jt
- Jenis Wajib Pajak : Rutin Melaporkan SPT Tahunan setiap tahun
 Non Efektif
- Jenis Form Pajak yang dilaporkan : 1770 SS (< Rp. 60 Jt / Tahun)
 1770 S (> Rp. 60Jt / Tahun)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat Anda dengan memberikan tanda (\surd) atau (X) pada kotak jawaban. Setiap pernyataan terdiri dari 4 pilihan jawaban :

1	2	3	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

Kepatuhan wajib pajak

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Indikator : Pendaftaran Wajib Pajak					
1	Saya mendaftar sebagai wajib pajak karena keinginan sendiri				
2	Saya mengisi formulir pajak dengan lengkap sesuai dengan data asli				
Indikator : Kepatuhan melaporkan SPT					
3	Saya menyampaikan SPT sebelum batas akhir penyampaian SPT				
4	Saya melaporkan SPT atas dasar kesadaran pribadi				
Indikator : Kepatuhan membayar pajak					
5	Saya selalu membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya				
6	Saya membayar pajak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan				

Sumber : Tania Elisabeth Limbong, dkk (2023)

Digitalisasi Pajak

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Indikator : Kecepatan					
1	Sistem digitalisasi layanan pajak (e-filing, e-billing, e-registration) memiliki kecepatan akses yang bagus, dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat				
Indikator : Kemudahan					
2	Digitalisasi layanan pajak (e-filing, e-billing, e-registration) mudah digunakan.				
3	Panduan digitalisasi layanan pajak (efiling, e-billing, e-registration) mudah untuk dipahami dan dipelajari.				
Indikator : Efektif dan Efisien					
4	Sistem digitalisasi layanan pajak (e-filing, e-billing, e-registration) dapat diisi kapanpun dan dimanapun.				
5	Penggunaan sistem digitalisasi layanan pajak (e-filing, e-billing, e-registration) lebih efektif dan efisien				

Sumber : Rani Kristina Putri (2022)

Literasi Pajak

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Indikator : Memahami Peraturan Perpajakan					
1	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan				
2	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara.				

3	Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat				
Indikator : Memahami Sanksi Pajak					
4	Saya mengetahui bahwa dalam Undang- Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).				
5	Pajak bersifat memaksa sehingga apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi.				
Indikator : Kemampuan Pelaporan dan Pembayaran Pajak					
6	Saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan cara membayar pajak dengan benar.				

Sumber : Afiah Nur (2021)

Pelayanan Fiskus (Petugas Pajak)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Indikator : Keandalan					
1	Fiskus memberikan pelayanan yang tepat kepada wajib pajak				
2	Fiskus memberikan pelayanan yang cepat pada wajib pajak				
3	Fiskus bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak				
Indikator : Ketanggapan					
4	Fiskus tanggap atas keluhan yang disampaikan wajib pajak				

5	Fiskus terampil dan cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dari wajib pajak.				
Indikator : Jaminan					
6	Fiskus mampu menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak				
7	Informasi yang diberikan fiskus dapat dipercaya				
8	Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu dan tempat parkir) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.				
9	Fiskus memberikan rasa nyaman dengan menunjukkan penampilan yang rapi dan menarik.				
Indikator : Empati					
10	Fiskus memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak terkait pembayaran pajak.				
11	Fiskus mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya				
Indikator : Bukti Fisik					
12	Fasilitas fisik berupa formulir dan blangko di kantor pelayanan pajak mudah didapatkan dan tersedia dengan baik				

Sumber : Gasella Ayu Devitasari (2018)

Lampiran 2. Dokumentasi



Lampiran 3. Tabulasi Data

Digitalisasi Pajak

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	2	3	2	3	3	13
5	4	3	3	3	3	16
6	2	4	3	3	4	16
7	2	3	4	4	3	16
8	2	3	3	3	3	14
9	4	4	4	4	4	20
10	3	2	2	2	2	11
11	3	2	2	3	3	13
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	2	4	4	4	3	17
15	4	3	3	3	4	17
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	4	4	17
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	3	4	4	18
22	4	3	3	4	4	18
23	4	2	3	4	4	17
24	4	4	4	4	3	19
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	4	4	17
27	3	3	3	3	3	15
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20

34	4	4	4	4	4	20
35	4	3	3	4	4	18
36	3	4	3	4	3	17
37	4	3	3	4	4	18
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	3	3	15
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	20
44	4	3	3	4	3	17
45	4	4	4	4	4	20
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	2	3	2	13
49	4	4	3	3	4	18
50	3	4	3	3	4	17
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	4	20
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	3	3	3	17
59	3	3	3	4	4	17
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	3	4	4	19
62	3	3	3	3	3	15
63	4	4	4	4	4	20
64	3	3	2	3	3	14
65	4	4	3	4	4	19
66	2	3	2	3	3	13
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	4	4	17
71	3	4	4	4	3	18
72	4	4	4	4	4	20
73	3	3	3	3	3	15
74	4	4	4	4	4	20
75	4	2	4	4	4	18
76	3	3	3	4	4	17
77	4	3	3	4	4	18
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	3	4	4	19

80	3	3	3	3	3	15
81	4	2	2	4	4	16
82	4	4	4	3	3	18
83	3	3	3	3	3	15
84	4	2	2	4	4	16
85	4	4	4	4	4	20
86	3	3	3	4	4	17
87	3	3	3	4	4	17
88	3	3	3	3	3	15
89	4	4	3	3	3	17
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	4	3	3	3	3	16
93	4	4	4	4	4	20
94	4	3	3	4	4	18
95	3	3	3	3	3	15
96	3	2	2	3	3	13
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	3	15
100	2	3	2	3	2	12

Literasi Pajak

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	18
2	2	3	4	3	2	2	16
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	4	4	3	3	20
7	4	4	3	4	4	4	23
8	3	2	3	2	3	3	16
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	4	4	3	3	3	20
11	3	3	3	3	2	3	17
12	3	3	4	3	3	3	19
13	2	3	3	2	2	3	15
14	3	2	4	3	1	3	16

15	4	3	3	2	3	4	19
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	4	4	4	4	3	22
19	3	4	4	1	1	3	16
20	3	3	3	3	2	3	17
21	4	4	4	3	4	3	22
22	4	4	4	4	3	4	23
23	3	3	3	4	4	4	21
24	4	3	3	1	1	3	15
25	4	3	3	1	1	3	15
26	4	4	4	3	3	3	21
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	3	4	2	2	4	19
29	3	3	3	2	2	3	16
30	3	3	3	2	2	3	16
31	3	3	4	3	3	3	19
32	3	3	4	3	3	3	19
33	4	4	4	3	3	4	22
34	3	3	3	4	4	4	21
35	4	4	4	3	3	4	22
36	4	3	4	3	1	4	19
37	3	4	4	4	4	4	23
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	2	3	3	3	2	3	16
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	3	4	3	22
45	4	4	4	4	4	4	24
46	3	4	3	3	3	3	19
47	3	3	4	2	3	3	18
48	3	3	3	2	2	2	15
49	3	3	4	3	4	3	20
50	3	2	4	2	3	3	17
51	2	3	3	3	3	3	17
52	4	4	4	2	4	4	22
53	4	4	4	3	3	3	21
54	3	3	3	3	3	3	18
55	2	3	3	3	3	3	17

56	3	3	3	3	3	3	18
57	3	4	4	3	3	3	20
58	3	3	3	3	3	3	18
59	2	3	3	3	3	3	17
60	3	4	4	4	4	4	23
61	4	3	4	3	2	3	19
62	3	4	4	4	4	3	22
63	4	3	4	4	4	3	22
64	2	3	4	2	2	3	16
65	3	3		4	4	4	18
66	3	3	3	3	3	4	19
67	4	4	4	3	3	3	21
68	4	4	4	4	2	4	22
69	3	3	3	3	3	3	18
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	3	3	3	3	3	3	18
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	3	3	22
75	4	4	4	4	2	3	21
76	4	4	4	2	2	4	20
77	3	3	3	4	4	4	21
78	4	4	4	4	4	4	24
79	2	2	4	3	3	3	17
80	3	4	3	3	3	3	19
81	4	4	4	4	4	4	24
82	3	3	3	4	4	4	21
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	3	23
85	4	4	4	3	3	3	21
86	4	4	4	4	3	3	22
87	4	4	4	4	3	3	22
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	3	3	4	22
92	3	3	3	3	3	3	18
93	2	4	4	4	4	4	22
94	4	4	4	3	3	3	21
95	4	4	4	3	3	3	21
96	3	3	3	3	4	3	19
97	3	2	4	3	3	3	18
98	3	3	3	2	3	3	17
99	3	1	4	1	4	3	16
100	3	3	3	2	3	2	16

Pelayanan Fiskus

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
1	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	2	4	4
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4
7	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4
15	3	3	4	4	3	4
16	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3
19	3	4	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4

36	4	3	3	3	3	2
37	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4
50	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4
65	2	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	3	3
74	3	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3
76	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	3	3
79	3	2	2	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4

82	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	4	4
85	3	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	4
95	4	4	4	3	3	3
96	3	3	3	3	2	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	1	3	3
100	2	3	3	3	2	3

No	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	36
2	4	4	4	4	4	4	46
3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	3	36
5	3	3	3	3	3	3	36
6	4	3	3	3	3	3	38
7	4	4	4	4	4	4	47
8	3	3	3	3	3	3	36
9	3	3	3	3	3	3	36
10	3	3	3	3	3	3	36
11	3	3	3	2	3	3	35
12	3	3	3	3	3	3	36
13	3	3	3	3	4	4	38
14	2	4	3	3	3	2	37
15	4	3	3	4	3	4	42
16	4	3	3	3	4	3	40
17	3	3	3	3	3	3	36

18	3	3	4	3	4	3	39
19	3	4	4	3	3	4	43
20	3	3	3	3	3	3	36
21	4	3	4	4	3	4	45
22	4	4	4	4	4	4	48
23	4	4	4	3	3	3	45
24	3	3	3	3	3	3	36
25	3	3	3	3	3	3	36
26	4	4	4	4	4	4	48
27	3	3	3	3	3	3	36
28	4	4	4	4	4	4	48
29	3	3	3	3	3	3	36
30	3	3	3	3	3	3	36
31	3	3	3	3	3	3	36
32	3	3	3	3	3	3	36
33	4	4	4	3	3	4	46
34	4	4	4	3	3	4	46
35	4	3	3	4	4	4	46
36	3	2	2	3	2	2	32
37	4	3	4	4	4	4	45
38	4	4	4	4	4	4	48
39	4	4	4	4	4	4	48
40	3	3	3	3	3	3	37
41	4	3	3	3	3	3	43
42	4	3	3	3	3	4	44
43	4	3	3	3	3	4	44
44	3	4	4	3	3	3	38
45	4	4	4	4	4	4	48
46	3	3	3	3	3	3	36
47	3	3	3	3	3	3	37
48	3	3	3	3	3	3	36
49	4	4	4	4	4	4	48
50	4	4	4	4	4	4	46
51	3	3	3	3	3	3	36
52	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	43
54	3	3	3	3	3	3	36
55	3	3	3	3	3	3	36
56	3	3	3	3	3	3	36
57	3	3	3	3	3	3	36
58	3	3	3	3	3	3	36
59	3	3	3	4	3	3	39

60	4	4	4	4	4	3	47
61	3	3	3	3	3	4	40
62	3	4	3	3	3	3	37
63	4	4	4	4	4	4	48
64	4	3	3	3	3	4	43
65	3	3	3	3	3	3	35
66	3	4	3	3	3	3	38
67	4	4	3	4	4	4	42
68	4	4	4	4	4	4	48
69	4	4	4	4	4	4	44
70	4	4	4	4	4	4	48
71	4	4	4	4	4	4	48
72	4	4	4	4	4	4	48
73	3	3	3	4	4	4	42
74	4	4	4	3	3	3	42
75	3	3	3	4	4	4	44
76	4	4	4	4	4	4	45
77	4	4	4	4	4	4	48
78	3	3	3	3	3	3	39
79	4	4	3	3	4	4	39
80	3	3	3	3	3	3	36
81	4	4	4	3	3	3	45
82	3	3	3	4	4	4	44
83	4	4	4	4	4	4	48
84	4	4	4	4	4	4	45
85	4	4	4	4	4	4	45
86	4	4	4	3	3	3	45
87	4	4	4	4	4	4	45
88	4	4	4	4	4	4	48
89	4	4	4	4	4	3	47
90	4	4	4	4	4	4	48
91	3	3	3	3	3	3	39
92	4	4	4	4	4	4	48
93	4	4	4	4	4	4	48
94	4	4	4	4	4	4	45
95	3	3	3	4	4	4	42
96	3	3	3	3	3	3	35
97	3	3	3	3	3	3	36
98	3	3	3	2	3	3	35
99	3	3	3	3	3	3	34
100	3	3	3	3	3	2	33

Kepatuhan Pajak

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	18
2	4	4	3	4	3	3	21
3	3	4	3	3	4	4	21
4	3	3	3	3	3	4	19
5	4	3	3	3	3	3	19
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	3	3	3	3	3	4	19
9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	4	3	3	3	19
12	3	4	4	3	3	3	20
13	2	3	3	3	3	3	17
14	3	4	3	3	3	2	18
15	3	4	4	3	4	4	22
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	4	3	4	4	4	22
19	4	4	4	3	4	4	23
20	3	3	3	3	3	3	18
21	2	4	4	3	4	4	21
22	1	3	3	1	3	3	14
23	4	2	4	3	4	4	21
24	3	3	3	3	3	3	18
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	4	3	4	4	21
27	3	2	3	2	3	3	16
28	4	4	4	4	4	4	24
29	2	3	3	2	3	3	16
30	2	3	3	3	3	3	17
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	3	3	3	4	4	20
34	3	3	4	3	4	4	21
35	2	4	4	3	4	4	21

36	2	4	2	4	4	3	19
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	3	3	3	3	4	3	19
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	4	3	3	4	22
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	3	3	3	3	3	18
48	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	4	3	3	3	19
50	3	3	4	3	3	3	19
51	3	3	3	3	3	3	18
52	4	4	4	4	4	4	24
53	3	3	3	3	3	3	18
54	3	4	3	3	3	3	19
55	3	3	3	3	3	3	18
56	3	3	3	3	3	3	18
57	3	3	4	4	3	3	20
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	3	3	3	3	18
60	4	4	4	4	4	4	24
61	3	3	4	4	3	3	20
62	3	3	3	3	3	3	18
63	3	4	4	4	4	4	23
64	2	4	3	3	3	3	18
65	2	3	2	2	4	4	17
66	4	4	4	4	4	4	24
67	3	4	4	4	4	4	23
68	4	3	4	3	4	4	22
69	3	3	3	3	3	3	18
70	3	3	4	4	4	4	22
71	3	3	3	3	3	3	18
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	3	3	3	18
75	4	4	3	3	4	4	22
76	4	4	4	4	3	3	22
77	4	4	4	4	3	3	22
78	4	4	4	4	4	4	24
79	3	3	4	3	3	3	19
80	3	3	4	4	3	3	20
81	4	2	4	3	3	4	20

82	3	3	4	4	4	4	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	2	4	3	3	3	3	18
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	3	3	22
88	4	4	4	4	4	4	24
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	3	3	3	3	3	18
91	2	4	4	2	4	4	20
92	4	4	4	4	4	4	24
93	2	3	3	3	4	4	19
94	4	4	4	3	3	3	21
95	3	3	3	3	4	4	20
96	3	3	3	4	4	3	20
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	3	3	3	3	18
99	3	3	2	3	3	3	17
100	3	3	2	3	3	3	17

Lampiran 4. Hasil Output SPSS Uji Deskripsi Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	83	63.8	83.0	83.0
	Perempuan	17	13.1	17.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	16	12.3	16.0	16.0
	31-40 Tahun	31	23.8	31.0	47.0
	41-50 Tahun	41	31.5	41.0	88.0
	51-60 Tahun	10	7.7	10.0	98.0
	61-70 Tahun	2	1.5	2.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	.8	1.0	1.0
	SMP	2	1.5	2.0	3.0
	SMA	60	46.2	60.0	63.0
	D1/D2/D3	5	3.8	5.0	68.0
	D4/S1	26	20.0	26.0	94.0
	S2	6	4.6	6.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	13	10.0	13.0	13.0
	TNI/POLRI	48	36.9	48.0	61.0
	Wiraswasta	12	9.2	12.0	73.0
	Lainnya	27	20.8	27.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Kepemilikan NPWP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sudah Memiliki	100	76.9	100.0	100.0
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Penghasilan/tahun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp 0 - Rp. 60.000.000	80	61.5	80.0	80.0
	Rp. 60.000.000 - Rp. 250.000.000	17	13.1	17.0	97.0
	Rp. 250.000.000 - Rp. 500.000.000	1	.8	1.0	98.0
	> Rp. 1.000.000.000	2	1.5	2.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Jenis Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rutin Melaporkan SPT Tahunan setiap tahun	79	60.8	79.0	79.0
	Non efektif	21	16.2	21.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Jenis Form Pajak yang dilaporkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1771 SS (< Rp. 60.000.000/ Tahun)	76	58.5	76.0	76.0
	1771 S (> Rp. 60.000.000/ Tahun)	24	18.5	24.0	100.0
	Total	100	76.9	100.0	
Missing	System	30	23.1		
Total		130	100.0		

Lampiran 5. Hasil Output SPSS Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total Digitalisasi pajak	100	11	20	16.93	2.345
Total Literasi pajak	100	15	24	19.85	2.772
Total Pelayanan fiskus	100	32	48	41.21	5.046
Total Kepatuhan pajak	100	14	24	20.45	2.626
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 6. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		Digitalisasi pajak 1	Digitalisasi pajak 2	Digitalisasi pajak 3	Digitalisasi pajak 4	Digitalisasi pajak 5	Total Digitalisasi pajak
Digitalisasi pajak 1	Pearson Correlation	1	.400**	.511**	.550**	.619**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Digitalisasi pajak 2	Pearson Correlation	.400**	1	.730**	.454**	.434**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Digitalisasi pajak 3	Pearson Correlation	.511**	.730**	1	.593**	.521**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Digitalisasi pajak 4	Pearson Correlation	.550**	.454**	.593**	1	.797**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Digitalisasi pajak 5	Pearson Correlation	.619**	.434**	.521**	.797**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Digitalisasi pajak	Pearson Correlation	.770**	.758**	.840**	.830**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Literasi pajak 1	Literasi pajak 2	Literasi pajak 3	Literasi pajak 4	Literasi pajak 5	Literasi pajak 6	Total Literasi pajak
Literasi pajak 1	Pearson Correlation	1	.567**	.466**	.249*	.184	.451**	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.013	.066	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100
Literasi pajak 2	Pearson Correlation	.567**	1	.437**	.497**	.312**	.407**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100
Literasi pajak 3	Pearson Correlation	.466**	.437**	1	.305**	.216*	.284**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.032	.004	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Literasi pajak 4	Pearson Correlation	.249*	.497**	.305**	1	.625**	.473**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100
Literasi pajak 5	Pearson Correlation	.184	.312**	.216*	.625**	1	.436**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.066	.002	.032	.000		.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100
Literasi pajak 6	Pearson Correlation	.451**	.407**	.284**	.473**	.436**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000
	N	100	100	99	100	100	100	100
Total Literasi pajak	Pearson Correlation	.662**	.758**	.590**	.774**	.698**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	99	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	Pelayanan fiskus 1	Pelayanan fiskus 2	Pelayanan fiskus 3	Pelayanan fiskus 4	Pelayanan fiskus 5	Pelayanan fiskus 6	Pelayanan fiskus 7	Pelayanan fiskus 8	Pelayanan fiskus 9	Pelayanan fiskus 10	Pelayanan fiskus 11	Pelayanan fiskus 12	Total Pelayanan fiskus
Pelayanan fiskus 1	1	.854*	.840*	.520*	.670*	.480*	.575*	.360*	.465*	.516*	.428*	.526*	.759*
Pearson Correlation													
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan fiskus 2	.854*	1	.908*	.507*	.585*	.531*	.444*	.376*	.486*	.466*	.372*	.476*	.734*
Pearson Correlation													
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan fiskus 3	.840*	.908*	1	.564*	.604*	.544*	.536*	.362*	.512*	.530*	.399*	.566*	.772*
Pearson Correlation													
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan fiskus 4	.520*	.507*	.564*	1	.708*	.600*	.656*	.595*	.661*	.535*	.523*	.540*	.781*
Pearson Correlation													
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan fiskus 5	.670**	.585**	.604**	.708**	1	.704**	.769**	.639**	.676**	.617**	.567**	.613**	.856**
Pearson Correlation													
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Pelayan fiskus 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.480*	.531*	.544*	.600*	.704*	1	.818*	.697*	.703*	.574*	.552*	.630*	.821*
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Pelayan fiskus 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.575*	.444*	.536*	.656*	.769*	.818*	1	.649*	.727*	.631*	.614*	.692*	.851*
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Pelayan fiskus 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.360*	.376*	.362*	.595*	.639*	.697*	.649*	1	.849*	.561*	.621*	.529*	.758*
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Pelayan fiskus 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.465*	.486*	.512*	.661*	.676*	.703*	.727*	.849*	1	.631*	.656*	.599*	.834*
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Pelayan fiskus 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.516*	.466*	.530*	.535*	.617*	.574*	.631*	.561*	.631*	1	.816*	.714*	.797*
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Pelayanan fiskus 11	Pearson Correlation	.428**	.372**	.399**	.523**	.567**	.552**	.614**	.621**	.656**	.816**	1	.740**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan fiskus 12	Pearson Correlation	.526*	.476*	.566*	.540*	.613*	.630*	.692*	.529*	.599*	.714*	.740*	1	.802*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Pelayanan fiskus	Pearson Correlation	.759*	.734*	.772*	.781*	.856*	.821*	.851*	.758*	.834*	.797*	.764*	.802*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kepatuhan pajak 1	Kepatuhan pajak 2	Kepatuhan pajak 3	Kepatuhan pajak 4	Kepatuhan pajak 5	Kepatuhan pajak 6	Total Kepatuhan pajak
Kepatuhan pajak 1	Pearson Correlation	1	.384**	.550**	.663**	.338**	.410**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan pajak 2	Pearson Correlation	.384**	1	.437**	.556**	.502**	.413**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

Kepatuhan pajak 3	Pearson Correlation	.550**	.437**	1	.526**	.452**	.535**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan pajak 4	Pearson Correlation	.663**	.556**	.526**	1	.472**	.390**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan pajak 5	Pearson Correlation	.338**	.502**	.452**	.472**	1	.847**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan pajak 6	Pearson Correlation	.410**	.413**	.535**	.390**	.847**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total Kepatuhan pajak	Pearson Correlation	.761**	.714**	.769**	.803**	.761**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Digitalisasi pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Variabel Literasi Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	6

Variabel Pelayanan Fiskus

Reliability Statistics

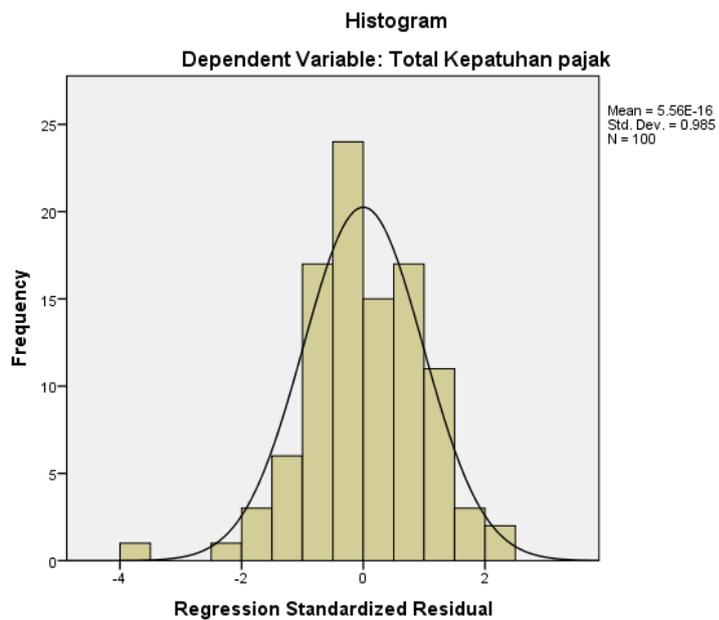
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	12

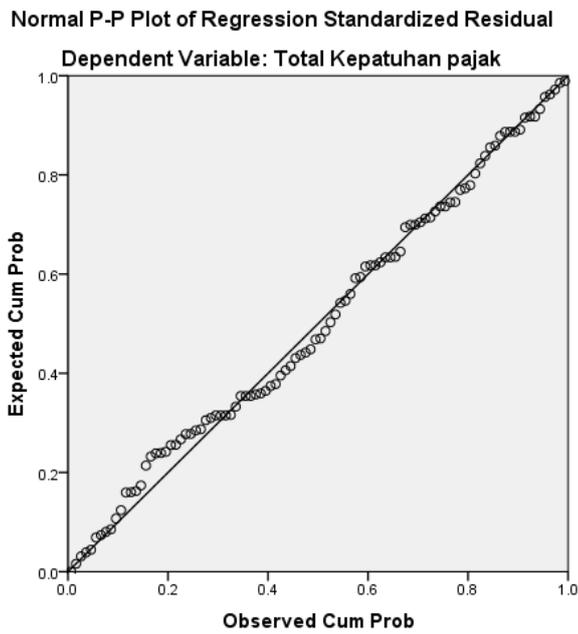
Variabel Kepatuhan Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

Lampiran 7. Hasil Output SPSS Uji Normalitas





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21613182
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.044
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

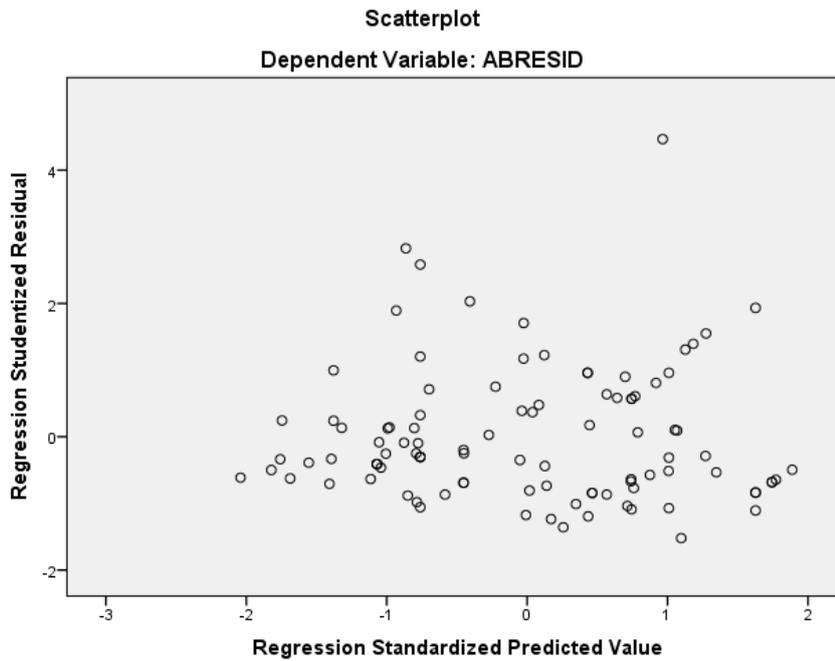
Lampiran 8. Hasil Output SPSS Uji Multikolenieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Total Digitalisasi pajak	.738	1.354
	Total Literasi pajak	.551	1.814
	Total Pelayanan fiskus	.506	1.975

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

Lampiran 9. Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
			Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.890	1.239		-.718	.474
Total Digitalisasi pajak	.059	.067	.101	.875	.384
Total Literasi pajak	.102	.066	.208	1.562	.122
Total Pelayanan fiskus	-.010	.038	-.036	-.256	.799

a. Dependent Variable: ABRESID

Lampiran 10. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
			Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.865	2.078		3.785	.000
Total Digitalisasi pajak	.310	.112	.276	2.758	.007
Total Literasi pajak	.242	.110	.256	2.203	.030
Total Pelayanan fiskus	.062	.063	.118	.978	.330

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

Lampiran 11. Hasil Output SPSS Pengujian Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.288	.266	2.250

a. Predictors: (Constant), Total Pelayanan fiskus, Total Digitalisasi pajak, Total Literasi pajak

b. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.537	3	65.512	12.935	.000 ^b
	Residual	486.213	96	5.065		
	Total	682.750	99			

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

b. Predictors: (Constant), Total Pelayanan fiskus, Total Digitalisasi pajak, Total Literasi pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.865	2.078		3.785	.000
Total Digitalisasi pajak	.310	.112	.276	2.758	.007
Total Literasi pajak	.242	.110	.256	2.203	.030
Total Pelayanan fiskus	.062	.063	.118	.978	.330

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan pajak

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : Nadia Uzlah
Nomor Induk Mahasiswa : 2005046082
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 04 November 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dusun Glagah Rt 001/005 Leban, Boja Kendal
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Akuntansi Syariah
Nama Orang tua
Ayah : Ridwan
Ibu : Inayah
No. Telp : 088226618582
Email : Nadiauzlah1102@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. MI NU 68 Leban (2008 – 2014)
2. MTS Darul Amanah (2014 – 2017)
3. SMA Unggulan Nurul Islami (2017 – 2020)
4. UIN Walisongo Semarang (2020 – 2024)

Pengalaman Organisasi

1. IPNU-IPPNU Kecamatan Boja (Ketua 2021 – 2023)