

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
OTORITAS PAJAK, DAN DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Denpasar Barat)



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : DESAK PUTU WIDIANTARI
NIM : 2015654005**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

**PENGARUH KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN OTORITAS
PAJAK, DAN DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK**
**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Denpasar Barat)**

Desak Putu Widiantari
2015654005

(Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Reformasi pajak di Indonesia yang ditandai dengan sistem pemungutan *self assesment system* membutuhkan kerja sama yang baik antara otoritas pajak dan wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, Direktorat Jenderal Pajak menjalankan berbagai kebijakan yang optimal guna meningkatkan kepatuhan pajak. Optimalisasi kebijakan ini tercermin dari adanya kualitas pelayanan oleh otoritas pajak dan fasilitas sistem administrasi secara digital. Selain kebijakan yang optimal, dibutuhkan kesadaran pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengingat bahwa kepatuhan pajak merupakan tolok ukur dari keberhasilan kebijakan yang diterapkan. Fokus utama dalam penelitian adalah untuk menguji pengaruh dari kesadaran pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak, dan digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menganalisis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat. Sampel dipilih menggunakan metode *non-probabilitas*, yaitu *convenience sampling*. Pengujian variabel menggunakan Metode *Partial Least Square* (PLS) dengan aplikasi SmartPLS versi 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kesadaran pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, 2) kualitas pelayanan otoritas pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, dan 3) digitalisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini memberikan sumbangsih pemikiran praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dengan menyediakan gagasan yang dapat digunakan dalam merumuskan sinergi kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan pajak negara.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak dan digitalisasi administrasi perpajakan, kepatuhan pajak.

THE EFFECTS OF TAX AWARENESS, QUALITY OF TAX AUTHORITY SERVICES, AND DIGITALIZATION OF TAX ADMINISTRATION ON TAX COMPLIANCE

(A Case Study on Individual Taxpayers at KPP Pratama Denpasar Barat)

Desak Putu Widiantari

2015654005

(Accounting and Tax Study Program, Bali State Polytechnic)

ABSTRACT

Tax reform in Indonesia, characterized by the self-assessment system, requires good cooperation between tax authorities and taxpayers. In its implementation, the Directorate General of Taxes implements various optimal policies to improve taxpayers compliance. This optimization is reflected in the quality of service provided by the tax authorities and the digital administrative system facilities. Besides optimal policies, tax awareness is essential in improving taxpayer compliance, considering that tax compliance is a measure of the success of the implemented policies. The main focus of this research is to examine the influence of tax awareness, quality of tax authority services, and digitalization of tax administration on individual taxpayer compliance. This research analyzes primary data from distributed questionnaires to 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Denpasar Barat. The sample was selected using a non-probability method, namely convenience sampling. Variable testing was conducted using the Partial Least Square (PLS) method with the SmartPLS version 4 application. The results of this study indicate that: 1) Tax awareness has a positive and significant influence on tax compliance, 2) the quality of tax authority services has a positive and significant influence on tax compliance, and 3) the digitalization of tax administration has a positive and significant influence on tax compliance. This research provides practical contributions to the Directorate General of Taxes by offering ideas that can be used to formulate synergistic policies to enhance taxpayer compliance and optimize state tax revenue.

Keywords: *tax awareness, quality of tax authority services, digitization of tax administration, tax compliance.*

**PENGARUH KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
OTORITAS PAJAK, DAN DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Denpasar Barat)

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Bali**

**NAMA: DESAK PUTU WIDIANTARI
NIM : 2015654005**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Desak Putu Widiantari

NIM : 2015654005

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Otoritas Pajak, Dan Digitalisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Denpasar Barat)

Pembimbing : Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si.
Anak Agung Putri Suardani, SE.,MM.

Tanggal Uji : 16 Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 16 Agustus 2024



Handwritten signature of Desak Putu Widiantari in black ink.

Desak Putu Widiantari

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
OTORITAS PAJAK, DAN DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar
di KPP Pratama Denpasar Barat)**

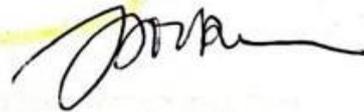
DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : DESAK PUTU WIDIANTARI
NIM : 2015654005**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



**Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si.
NIP 198511052014041001**

**Anak Agung Putri Suardani, S.E., MM.
NIP 196310261988032001**

JURUSAN AKUNTANSI



**I Made Baziada, S.E., M.Si., Ak.
NIP 197512312005041003**

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
OTORITAS PAJAK, DAN DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Denpasar Barat)**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Tanggal 16 Bulan Agustus Tahun 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA:

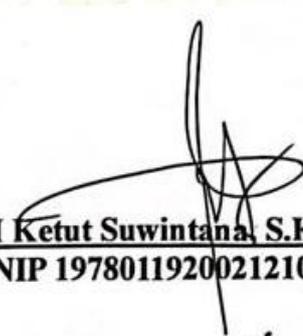


Wyan Hesadijava Utthavi, S.E., M.Si.
NIP 198511052014041001

ANGGOTA:



2. Wyan Tari Indra Putri, S.S.T.Ak., M.Si
NIP 199212272019032027



3. I Ketut Suwintana, S.Kom., M.T.
NIP 197801192002121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kegiatan Perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Bagiada, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
3. Ibu Ni Nengah Lasmini, S.S.T, Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan serta semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi dan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Nyoman Darmayasa, S.E., M.Ak., Ak., M.M., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan pengarahan kepada penulis dalam mengikuti kegiatan perkuliahan.

5. Bapak Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Anak Agung Putri Suardani, S.E.,MM., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu serta masukan.
8. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat dan responden yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Orang tua Dewa Made Ardika dan Desak Made Kusuma Dewi serta keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan modal.
10. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Diri sendiri yang telah berjuang kuat untuk bertahan sampai di titik ini.

Badung, 16 Agustus 2024

Desak Putu Widianari

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Kajian Penelitian yang Relevan	18
C. Kerangka Pikir Konseptual.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	30
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	36
G. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian	43
B. Hasil Uji Hipotesis	54
C. Pembahasan	57
D. Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan.....	61
B. Implikasi	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Negara dan Wajib Pajak Tahun 2019–2023	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan WP OP di Kanwil DJP Bali.....	3
Tabel 1.3 Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat	4
Tabel 3.1 Bobot Skor Pilihan Respon	36
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Kuisisioner	44
Tabel 4.2 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	50
Tabel 4.3 Nilai Korelasi Antar Konstruk.....	51
Tabel 4.4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4.5 Hasil <i>R-Square</i>	53
Tabel 4.6 Hasil <i>Bootstrapping</i>	54
Tabel 4.7 Nilai <i>Total Effects</i>	56



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	22
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian	26
Gambar 3.1 Tahapan Teknik Analisis Data	42
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Alamat	48
Gambar 4.6 Model Sebelum Pengujian	49
Gambar 4. 7 Model Setelah Pengujian	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2: Surat Permohonan Data dan Informasi
- Lampiran 3: Surat Izin Penyebaran Kuisisioner
- Lampiran 4: Surat Pernyataan Menyerahkan Hasil Riset
- Lampiran 5: Tanda Terima Permohonan Riset
- Lampiran 6: Persetujuan Izin Riset
- Lampiran 7: Definisi dan Indikator Pengukuran Variabel
- Lampiran 8: Data Responden
- Lampiran 9: Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 10: Hasil Uji *Outer Model*
- Lampiran 11: Hasil Uji *Inner Model*
- Lampiran 12: Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 13: Hasil *Total Effect*
- Lampiran 14: Data Sampel Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi perekonomian Indonesia sedang tidak baik-baik saja. Hal ini tercermin dari angka *tax ratio* yang merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur kinerja penerimaan pajak suatu negara. *Tax ratio* terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia di tahun 2021 hanya sebesar 10,9%, yaitu di bawah rerata angka *tax ratio* negara-negara Asia-Pasifik yaitu 19,1% dan di bawah rata-rata *Organization of Economic Cooperation and Development* (OECD) sebesar 33,5% (OECD, 2022). Lebih lanjut dalam laporan OECD, *tax ratio* terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia mencapai angka tertinggi di tahun 2008 yaitu sebesar 13% dan terendah pada tahun 2020, angka tersebut masih sangat jauh dibandingkan standar yang ditetapkan OECD yaitu 15%. Menurut hasil kajian *International Monetary Fund*, untuk menuju reformasi pajak yang selaras dengan teori dan atau international *best practices*, terdapat dua cara dalam melakukan reformasi perpajakan yaitu: reformasi administrasi dan reformasi kebijakan (IMF, 2018). Reformasi kebijakan melalui perbaikan regulasi dapat meningkatkan rasio pajak sebesar 3,5% dan 1,5% berasal dari reformasi administrasi.

Keberhasilan reformasi memerlukan kerjasama antara wajib pajak dengan otoritas pajak berwenang, karena peningkatan rasio pajak erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan utama setiap negara, terutama negara berkembang seperti

Indonesia (Putri et al., 2020). Hal tersebut tercermin dari kepatuhan pajak di Indonesia selama 5 (lima) tahun terakhir.

Tabel 1.1
Penerimaan Negara dan Wajib Pajak Tahun 2019–2023

Tahun Pajak	Target Penerimaan Pajak (triliun)	Realisasi Penerimaan Pajak (triliun)	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Wajib SPT
2019	1.577,49	1.332,66	45.950.440	18.334.683
2020	1.198,83	1.072,11	46.380.119	19.006.794
2021	1.229,59	1.278,65	66.351.573	19.002.585
2022	1.484,96	1.716,76	70.291.585	19.075.197
2023	1.818,32	1.869,23	72.458.858	19.273.374

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak, tahun 2023

Pada Tabel 1.1 Direktorat Jenderal Pajak telah mencatat penerimaan negara dari pajak telah mencapai Rp 1.278,65 triliun atau 103,99% pada 2021 dan 1.716,8 Triliun atau 115,6% dari target pada tahun 2022 dan per Desember 2023 tercatat penerimaan negara tumbuh sebesar 1.869,23 atau 102,80% dari target 2023. Keberhasilan pertumbuhan penerimaan pajak selama 3 tahun terakhir di Indonesia tidak dapat dijadikan sebagai tolok ukur peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan data wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2022 sebanyak 70,29 juta mengalami peningkatan 5,9% dibandingkan tahun 2021. Namun, sampai dengan Maret 2023, jumlah SPT Tahunan tahun pajak 2022 yang dilaporkan hanya sebesar 7,1 juta SPT (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023).

Data tersebut selaras dengan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar dibawah kantor wilayah DJP Bali. Seiring berkembangnya perluasan basis pajak melalui adopsi *core tax system*, sebanyak 81,21% dari total 1.227.038

wajib pajak yang terdaftar di Bali telah melakukan pemadanan NIK menjadi NPWP. Namun, sampai dengan September 2023 SPT Tahunan tahun pajak 2022 yang terlapor hanya 333.129 SPT (Rinihapsari, 2023). Pada Tabel 1.2 data kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama di Bali tahun 2019-2023.

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan WP OP yang Terdaftar Pada Kanwil DJP Bali

Tahun Pajak	Jumlah WP OP Terdaftar	Jumlah WP OP Wajib SPT	Jumlah WP OP Laport SPT	Persentase Kepatuhan
2019	761.203	613.736	289.253	47,08%
2020	1.045.390	617.928	297.594	48,22%
2021	1.088.897	810.057	351.884	43,44%
2022	1.154.330	782.496	327.983	42,10%
2023	1.236.421	754.992	317.482	42,22%

Sumber: Kanwil DJP Bali, tahun 2023

Pada Tabel 1.2 menunjukkan kondisi selama 5 tahun terakhir wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama di Bali. Sejak tahun 2019 hingga tahun 2023 jumlah WP OP yang terdaftar terus mengalami peningkatan yang signifikan, namun tingkat kepatuhan WP OP tidak mengalami perubahan yang searah. Tingkat kepatuhan WP OP dari tahun ke tahun mengalami penurunan, bahkan tingkat kepatuhan tidak mencapai 50%. Hal ini menunjukkan bahwa, peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak serta-merta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, persentase tingkat kepatuhan wajib pajak penting untuk diperhatikan guna mendukung optimalisasi penerimaan pajak.

Usaha dalam merealisasikan target penerimaan bukanlah perkara mudah, namun KPP Pratama Denpasar Barat mampu memberikan kontribusi potensial terhadap target penerimaan pajak di Bali. Hal ini dibuktikan dengan keberhasilan KPP Pratama Denpasar Barat dalam mencapai 102% dari target penerimaan pajak serta kepatuhan 8.911 WP OP dalam membayar pajak pada tahun 2023. Selain itu, diketahui juga dari seluruh pelaporan SPT Tahunan yang telah masuk, WP OP yang melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-form sebanyak 17,4%, *e-filing* sebanyak 79,3% dan sisanya masih melaporkan secara manual. Pada Tabel 1.3 data kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama di Denpasar Barat tahun 2019-2023.

Tabel 1.3
Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2019-2023

Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	SPT PPh WP OP Terlapor	Rasio Kepatuhan WPOP
2019	110.381	85.159	43.560	51%
2020	132.056	78.428	44.582	57%
2021	138.246	54.407	45.535	84%
2022	146.767	54.291	48.148	89%
2023	157.470	60.736	46.770	77%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat, 2024

Pada uraian Tabel 1.3 menunjukkan fenomena menarik pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Barat, dimana sejak tahun 2019 hingga 2022 tingkat kepatuhan WP OP cenderung mengalami peningkatan, namun pada tahun 2023 mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan jumlah wajib pajak tidak dibarengi dengan kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika dikaitkan dengan teori atribusi, untuk dapat

menilai suatu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan WP yaitu melalui faktor internal dan eksternal WP tersebut. Sejalan dengan perkembangan teori mengenai kepatuhan pajak, variabel sosio-psikologis dan variabel *deterrence* memiliki peran yang sama pentingnya terhadap kepatuhan pajak (Latief et al., 2020). Menurut teori yang dikembangkan oleh (Kirchler et al., 2008), yaitu teori *slippery slope model*, variabel sosio-psikologis yang merupakan bagian dari kesadaran diri wajib pajak, dan variabel *deterrence* yang merupakan bagian dari metode preventif yang diterapkan pemerintah kepada wajib pajak yang memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian, penelitian ini menentukan variabel independen yaitu kualitas pelayanan otoritas pajak dan digitalisasi administrasi perpajakan sebagai faktor eksternal dan variabel *deterrence* serta kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal dan variabel sosio-psikologis untuk menguji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peralihan sistem pemungutan menjadi *self assessment system* merupakan bentuk kepercayaan negara terhadap wajib pajaknya dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak yang patuh. Dalam dinamika perpajakan, kesadaran wajib pajak memiliki peran sebagai kunci utama dalam keberhasilan sistem tersebut. Namun, ironisnya kesadaran wajib pajak masih tergolong rendah di Indonesia (Saraswati et al., 2018; Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Hidayat & Gunawan (2022) menjelaskan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak akan bertambah apabila memiliki persepsi yang baik terhadap pajak itu sendiri. Sehingga, menjadi perhatian bagi otoritas pajak

dalam menjalankan kewenangan dan pentingnya sinergi kebijakan sebagai upaya optimalisasi penerimaan negara dan kepatuhan wajib pajak (Darmayasa et al., 2024; Darmayasa & Hardika, 2024; Darmayasa & Partika, 2024).

Pemerintah terus mengupayakan kebijakan melalui pemberian pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Keseriusan otoritas pajak dalam memberikan pelayanan termuat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar dalam tinggi rendahnya kepatuhan pajak (Permatasari & Aryani M, 2019). Pelayanan yang diberikan dapat berupa pendampingan pemenuhan kewajiban perpajakan maupun sosialisasi untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman terhadap pajak baik secara *offline* maupun *online*. Langkah ini dianggap sebagai metode preventif dari variabel *deterrence* untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan adanya peningkatan pelayanan dari otoritas pajak maka kepatuhan WP juga akan mengalami peningkatan (Puspanita et al., 2020).

Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak juga tercermin dari pergerakan reformasi transformasi perpajakan digital secara masif yang ditandai dengan adanya *natural digital tax system*. Sistem ini diluncurkan DJP guna menunjang kebutuhan wajib pajak di era digital. Adapun sistem yang telah diluncurkan yaitu *e-registration*, e-faktur, dan DJP *Online* yang memuat menu *e-billing*, *e-filing*, e-form serta layanan lainnya. Sejalan dengan kebijakan tersebut, pengembangan *core tax system* yang diadopsi Indonesia dan lebih dikenal

dengan Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) mulai tahun 2024 sedang gencar diupayakan dalam bentuk pepadanan Nomor Induk Kependudukan menjadi Nomor Pokok Wajib Pajak. Dengan adanya sistem administrasi digital merupakan salah satu perwujudan reformasi administrasi dengan harapan dapat meningkatkan 1,5% *tax ratio* sesuai kebijakan yang telah disarankan oleh IMF (IMF, 2018). Sehingga, diharapkan *digital tax transformation* dapat mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan kearah yang lebih maju (Dimetheo et al., 2023).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Primastiwi & Dwi c (2021), peneliti menemukan bahwa kesadaran WP memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan WP di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan, pada penelitian serupa yang dilakukan oleh Toniarta & Merkusiwati (2023), menunjukkan bahwa kesadaran WP memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Badung Selatan. Penelitian yang dilakukan oleh (Mei & Firmansyah (2022), menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dari otoritas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP yang terdaftar di KPP DKI Jakarta. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian serupa yang dilakukan oleh Ristiyana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan otoritas pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP UMKM di Kota Tangerang. Penelitian yang dilakukan oleh Sinuhaji et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak WP dari komunitas Parongpong. Namun, hasil

tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ristiyana et al. (2024) yang menemukan hasil bahwa digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP UMKM di Kota Tangerang.

Pada hasil penelitian terdahulu tidak selaras menggambarkan perilaku yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan yang rendah disebabkan oleh faktor yang berbeda disetiap daerah maupun wilayah. Beragam prediksi mengenai penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat muncul, pertama yaitu kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban terhadap negara masih jauh dari angan-angan, kedua yaitu kualitas pelayanan yang dikerahkan otoritas pajak masih belum maksimal, ketiga yaitu digitalisasi belum mampu membantu wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan secara maksimal.

Berbeda dari penelitian terdahulu, penelitian ini berkaitan dengan faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak sukarela. Berdasarkan atas fenomena dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, peneliti terdorong untuk memberikan kontribusi berupa kajian empiris terkait bagaimana pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak dan digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar yang mengalami penurunan kepatuhan wajib pajak secara signifikan (-12%) dengan pendekatan teori-teori yang relevan dengan objek penelitian.

B. Rumusan Masalah

Ketidakpastian hasil penelitian sebelumnya yang telah dibahas pada latar belakang dengan kondisi saat ini, bersama dengan urgensi tingkat kepatuhan, mendorong peneliti untuk merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?
3. Apakah digitalisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?

C. Batasan Masalah

Penelitian dilakukan dalam konteks ruang lingkup yang akan dipusatkan pada faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Pada pengujian pengaruh perilaku kesadaran, peneliti memfokuskan atas kondisi wajib pajak yang secara sukarela mendaftarkan diri untuk mendapat NPWP dan bukan diterbitkan secara jabatan. Selanjutnya, untuk dapat menguji pengaruh dari digitalisasi administrasi perpajakan, peneliti memfokuskan kepada penggunaan *e-system* yaitu *e-form* dan *e-filing*. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan otoritas pajak, difokuskan terhadap pelayanan dalam bentuk kegiatan pendampingan, pelatihan maupun sosialisasi baik *online* maupun *offline*, tidak termasuk yang sedang menjalani pemeriksaan atau gugatan dan keberatan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh perilaku kesadaran pajak terhadap kepatuhan pajak.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan otoritas pajak terhadap kepatuhan pajak.
- c. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini yaitu sebagai berikut ini.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang perpajakan, khususnya kepatuhan WP OP. Sehingga dapat membantu memberikan kontribusi yang dapat membantu mengkonfirmasi dan memperluas teori-teori yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak WP OP. Dengan mengidentifikasi aspek kesadaran WP, kualitas pelayanan otoritas pajak dan digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Diharapkan pula memberi wawasan atau sudut pandang baru mengenai dinamika perilaku WP OP terhadap kepatuhan pajak.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Otoritas Pajak

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi dan pertimbangan kembali mengenai kesadaran dan pelayanan terhadap kepada wajib pajak, khususnya WP OP. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mempertimbangkan dan menentukan pelayanan maksimal yang efektif dan mudah dimengerti bagi para wajib pajak, khususnya WP OP. Selain itu, melalui penelitian ini diharapkan otoritas pajak dapat lebih peduli terhadap pemahaman yang telah dimiliki oleh wajib pajak, guna meningkatkan kepatuhan pajak

2) Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi untuk meningkatkan kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Searah dengan itu, penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran kepada wajib pajak urgensi tingkat kepatuhan pajak dan pengaruhnya terhadap negara. Dengan peningkatan kesadaran tersebut, diharapkan tercapainya optimalisasi penerimaan pajak yang nantinya diperuntukkan kembali untuk kepentingan wajib pajak.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan kepustakaan dan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan menambah perbendaharaan penelitian perpajakan dalam rangka pengembangan pendidikan dan penyempurnaan materi perkuliahan khususnya Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Politeknik Negeri Bali dalam menciptakan lulusan yang terampil, profesional dan berdaya saing internasional.

4) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menunjang penguasaan keahlian terapan pajak sejalan dengan tujuan pendidikan vokasi. Melalui penelitian ini, peneliti ingin memberi manfaat dengan pengetahuan pajak yang lebih mendalam, khususnya mengenai pemenuhan kepatuhan wajib pajak dan upaya kebijakan yang telah pemerintah upayakan. Selain itu, dapat dijadikan sebagai acuan dalam membandingkan teori-teori perpajakan yang diperoleh saat proses perkuliahan terkait kewajiban perpajakan serta kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bersumber pada hasil analisis dan pembahasan terkait pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak dan digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan WP OP, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Hal ini menerangkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan WP OP akan cenderung meningkat.
2. Variabel kualitas pelayanan otoritas pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Hal ini menerangkan bahwa pelayanan yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak memiliki peran terhadap kepatuhan wajib pajak. semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan otoritas pajak, akan meningkatkan kepatuhan WP OP.
3. Variabel digitalisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Digitalisasi administrasi perpajakan memiliki peran dalam peningkatan kepatuhan WP OP, khususnya pada penggunaan *e-filing* dan e-form sebagai media pelaporan oleh WP. Hal ini menerangkan bahwa semakin baik digitalisasi memberikan kemudahan dan kebermanfaatan bagi WP, maka kepatuhan WP OP akan cenderung meningkat.

B. Implikasi

Alasan penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena yang terjadi pada tempat dilaksanakannya penelitian. Fenomena yang terjadi berujung pada implikasi bagi pembacanya. Pada penelitian ini terdapat implikasi baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memiliki hasil yang dapat memberikan implikasi secara teoritis berupa kajian literatur terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP OP. Khususnya pada variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak dan digitalisasi administrasi perpajakan. Selain itu, penelitian ini memperkuat adanya keterkaitan teori atribusi terhadap kepatuhan WP OP dari faktor internal dan eksternal, serta teori TAM untuk mengukur diterimanya teknologi khususnya sistem pajak digital terhadap kepatuhan WP OP.

2. Implikasi Praktis

a. Bagi Otoritas Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran peneliti bagi otoritas pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak sebagai pembuat kebijakan terkait sistem perpajakan yang efektif dan efisien, serta sebagai upaya dalam peningkatan kepatuhan WP OP guna tercapai optimalisasi penerimaan pajak.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai urgensi kepatuhan wajib pajak guna optimalisasi penerimaan pajak. Peningkatan wajib pajak dimulai dari kesadaran wajib pajak untuk taat dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan guna kepentingan negara dan manfaatnya akan diterima kembali oleh wajib pajak.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan kepustakaan dan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut. Selain itu, dapat memberikan sumbangsih dalam penyempurnaan kurikulum dan mata kuliah khususnya Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Politeknik Negeri Bali dalam menciptakan lulusan yang terdepan, profesional dan berdaya saing internasional tahun 2025.

d. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak. Selain itu, diharapkan memberikan pengetahuan pajak yang lebih mendalam terkait kewajiban wajib pajak dan kebijakan yang diupayakan pemerintah melalui teori-teori yang relevan dengan penelitian.

C. Saran

Kepatuhan wajib pajak merupakan tolok ukur otoritas pajak dalam mengukur keberhasilan kebijakan yang diterapkan. Namun, tanpa dukungan

dari kesadaran wajib pajak itu sendiri kepatuhan wajib pajak tidak dapat tercapai. Komitmen dan kerjasama antara kedua pihak sangat dibutuhkan sebagai upaya peningkatan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berikut saran yang dapat dipertimbangkan, sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak

Melalui berbagai kebijakan dan fasilitas yang telah disediakan oleh otoritas pajak, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak secara sukarela. Terkait kurangnya pemahaman wajib pajak disarankan untuk melakukan konsultasi kepada otoritas pajak. Hal ini guna meningkatkan pemahaman wajib pajak terkait ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan maupun fasilitas insentif, sehingga dapat melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.

2. Bagi Otoritas Pajak

Pada penelitian ini dapat disarankan kepada otoritas pajak untuk meningkatkan pelayanan baik secara *online* maupun *offline*. Pelayanan yang diberikan dapat berupa memberi sosialisasi dan pelatihan mengenai ketentuan peraturan perpajakan yang terbaru dan adanya fasilitas insentif melalui platform media sosial. Selanjutnya, diharapkan memberikan sosialisasi lebih dalam lagi terkait penggunaan DJP *Online* untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya berdasarkan keterbatasan-keterbatasan pada penelitian ini, yaitu diharapkan untuk dapat

melengkapi dan mengembangkan penelitiannya untuk lebih baik lagi. Pengembangan penelitian selanjutnya dapat memperhatikan mengenai variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, jumlah responden penelitian, indikator penelitian dan instrumen pengumpulan data penelitian yang digunakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agut, P., Anjeli, F., & Prayogi, G. D. (2023). Pengaruh Sosialisas Pelayanan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Akuntansi Dan Manajemen*, 18(1), 116–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.30630/jam.v18i1.214>
- Aryawan, G. A. D., Karmana, I. W., & Wijana, I. M. (2022). Pengaruh Kebijakan Ekonomi Berbasis Insentif Pajak dan Sistem Aministrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Denpasar Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pajak Indonesia*, Vol. 6 No. 1, 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1518>
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, Vol 6, No 1, 39–51.
- Azzahra, N., & Sofianty, D. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 126–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.5853>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core Tax Administration System: The Power and Trust Dimensions of Slippery Slope Framework Tax Compliance Model. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Darmayasa, I. N., Hardika, N. S., Arsana, I. M. M., & Putrayasa, I. M. A. (2024). 'Accountants' perspective on tax amnesty enhances tax compliance dimensions in extended slippery slope framework. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2358161>
- Darmayasa, I. N., & Partika, I. D. M. (2024). Reconstruction Concept of The Meaning of Permanent Establishment Physical Presence for Tax Purposes. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.155>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filing dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208–227. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>

- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System Sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*.
- DJP. (2018, July 30). *Gerakan Sajak (Sadar Pajak): Upaya Peningkatan Kesadaran Pajak bagi Generasi Milenial*. <https://pajak.go.id/artikel/gerakan-sajak-sadar-pajak-upaya-peningkatan-kesadaran-pajak-bagi-generasi-milenial>
- DJP. (2019, May 28). *Menuju Administrasi Pajak Digital*. <https://www.pajak.go.id/artikel/menuju-administrasi-pajak-digital>.
- DJP. (2021). *Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan*. <https://pajak.go.id/index.php/id/reformdjp/coretax>
- Dyreg, S., & Hanlon, M. (2023). *Tax Avoidance and Multinational Firm Behavior*.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, Vol. 3, No. 1*, 2684–7000. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31599/jmu.v3i1.857>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Wiley.
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Pendidikan*, 4, 110–132. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- IMF. (2018). *Realizing Indonesia's Economic Potential* (L. E. Breuer, J. Guajardo, & T. Kinda, Eds.). IMF. <https://doi.org/10.5089/9781484337141.071>
- Kausar, A., Sujatmiko, S., Muchsidin, M., Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *Journal of Economic, Management And Accounting*, 5(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v5i2.1526>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023, March 17). *Menkeu Apresiasi Wajib Pajak Laporan SPT*. Kemekeu.Go.Id.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 210–225.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 270–289.

- Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3272–3288. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i11.p06>
- Mimi, & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Magister Akuntansi Trisakti*, 9 (1), 37–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>
- Murti, G. T., & Fabiansyah, F. (2023). Pengaruh Penerapan Self Assesment System, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 5(2), 313–321. <https://doi.org/https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v5i2.788>
- OECD. (2022). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2022 — Indonesia*. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/revenue-statistics-asia-and-pacific-indonesia.pdf>
- Pasaribu, E. M., & Wijaya, S. Y. (2017). Implementasi Teori Atribusi Untuk Menilai Perilaku Kecurangan Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4, 41–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.35590/jeb.v4i1.735>
- Permatasari, N. P. M. S. D., & Aryani M, N. K. L. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(1), 748–773. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i01.p29>
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). The Effectiveness of Tax Volunteers In Increasing Taxpayer Compliance. *International Journal Of Research In Business And Social Science*, Vol. 9 No. 5, 281–284. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.826>
- Primastiwi, A., & Dwi C, R. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.52447/map.v6i2.5125>
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin*, 2, 71–78. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474.g2241>
- Putri, A. A., Fionasari, D., & Carolina, E. (2020). Biaya Kepatuhan Pajak Memoderasi Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *The Journal of Taxation*, 1(1), 1–21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/jot.v1i1.9099>
- Rinihapsari, K. A. A. M. (2023, October 18). *Tutup Triwulan III, DJP Bali Bukukan Penerimaan Pajak Rp9,45 Triliun*. Radio Republik Indonesia.

- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(2), 1339–1349. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096>
- Saraswati, Z. E., Masitoh, E., & Dewi, R. R. (2018). Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Surakarta. *Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 2, 45–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/skie.v2i02.6513>
- Sayyidah, J., & Nursamzi, D. R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kegiatan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 6(2), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.25134/jrka.v6i2.4385>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8, 1–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Sinuhaji, Vi. L., Purba, H., & Hutapea, J. Y. (2024). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.9884>
- Sonjaya, Y. (2024). Makna Kesadaran Perpajakan dalam Perspektif Fenomenologi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(1), 944–959. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.2149>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tanilarari, Y., & Gunarso, G. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Perpajakan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1324>
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 5(2), 363–486. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.5.2.2017.15702>
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Management Studies and Interpreneurship Journal*, 4(5), 4955–4967. <https://doi.org/https://doi.org/10.37385/msej.v4i52802>

- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 296–303.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>
- Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer Compliance: The Role of Taxation Digitalization System and Technology Acceptance Model with Internet Understanding as a Mediating Variable. *East Asean Journal of Multidiciplinary Research (EAJMR)*, Vol. 2 No. 6, 2358–2395.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>

