

ABSTRAK

INFORMATION NUDGES DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK MEMODERASI PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI PROVINSI LAMPUNG

Oleh

RIZKY OKTAVIANA

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pengetahuan perpajakan dan digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan *information nudges* dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fenomena kepatuhan pajak yang belum optimal, meskipun telah dilakukan berbagai reformasi perpajakan, khususnya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, pendekatan perilaku melalui *information nudges* mulai banyak digunakan sebagai strategi *non-koersif* untuk mendorong kepatuhan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, *information nudges* terbukti memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa strategi perpajakan berbasis teknologi dan perilaku dapat saling melengkapi dalam upaya meningkatkan kepatuhan sukarela. Implikasi dari penelitian ini memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk terus mengembangkan layanan digital yang ramah pengguna serta mengintegrasikan pendekatan *nudging* dalam strategi komunikasi perpajakan. Penelitian ini juga berkontribusi dalam memperluas literatur mengenai peran faktor psikologis dan pelayanan publik dalam konteks kepatuhan pajak.

Kata kunci: Digitalisasi Perpajakan, *Information Nudges*, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan.

ABSTRACT

INFORMATION NUDGES AND TAX SERVICE QUALITY MODERATING TAX DIGITALIZATION AND TAX KNOWLEDGE IN IMPROVING TAXPAYER COMPLIANCE IN LAMPUNG PROVINCE

BY

RIZKY OKTAVIANA

This study aims to examine the effect of tax knowledge and tax digitalization on taxpayer compliance, with information nudges and tax service quality as moderating variables. The background of this research is based on the persistent issue of low tax compliance, despite various tax reform efforts, particularly through the utilization of information technology and improvements in service quality. In addition, behavioral approaches such as information nudges have increasingly been adopted as non-coercive strategies to influence taxpayer behavior. A quantitative approach was used, employing a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to individual taxpayers engaged in business or freelance activities. The data were analyzed using Structural Equation Modeling with the Partial Least Squares (PLS-SEM) approach. The results indicate that both tax knowledge and tax digitalization have a positive effect on taxpayer compliance. Furthermore, information nudges strengthen the relationship between tax knowledge and compliance, while tax service quality reinforces the effect of tax digitalization on compliance. These findings suggest that technology-based and behavior-based strategies can complement each other in enhancing voluntary tax compliance. The implications of this study offer practical recommendations for the Directorate General of Taxes to continue improving user-friendly digital services and to integrate nudging techniques into tax communication strategies. This research also contributes to the growing literature on the role of psychological and public service factors in tax compliance behavior.

Keywords: Tax Digitalization, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance, Information Nudges, Tax Service Quality.