

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

Tesis

Oleh

**RIZKY OKTAVIANA
2321031033**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
LAMPUNG
2025**

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

Oleh

RIZKY OKTAVIANA

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU AKUNTANSI**

Pada

**Jurusan Ilmu Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
LAMPUNG
2025**

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.

Judul Tesis

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

Nama Mahasiswa

: Rizky Oktaviana

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2321031033

Program Studi

: Magister Ilmu Akuntansi

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Pembimbing I

Pembimbing II


**Prof. Susi Sarumpaet, S.E., M.B.A., Akt.,
Ph.D.**
NIP 196910081995012001


**Ninuk Dewi Kesumaningrum, S.E., M.Si.,
Akt., Ph.D.**
NIP 198202202008122003

2. Koordinator Program Studi Magister Ilmu Akuntansi


Dr. Liza Alvia, S.E., M.Sc., Akt., CA.
NIP 19790721 200312 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Susi Sarumpaet, S.E., M.B.A., Akt., Ph.D.

Sekretaris : Ninuk Dewi Kesumaningrum, S.E., M.Si., Akt., Ph.D.

Penguji Utama : Dr. Saring Suhendro, S.E., M.Si., Akt.

Anggota Penguji : Dr. Usep Syaipudin, S.E., M.S., Ak.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1003

3. Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.
NIP. 19640326 198902 1001

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 9 Desember 2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Oktaviana

NPM : 2321031033

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Information Nudges dan Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Provinsi Lampung” adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya, selain itu atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 18 Desember 2025



Rizky Oktaviana

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rizky Oktaviana, dilahirkan di Kota Bumi pada tanggal 13 Oktober 1999. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan Bapak Supriyanto dan Ibu Suprihatin. Penulis mengawali pendidikan di TK Pewa Natar, Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Merak Batin, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 8 Bandar Lampung, Sekolah Menengah Atas (SMA) Yadika Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2017.

Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA, penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan Politeknik Negeri Lampung dan lulus pada tahun 2022. Di tahun yang sama penulis bekerja sebagai *Accounting and Tax* di salah satu Kantor Konsultan Pajak di Bandar Lampung. Pada tahun 2023, penulis melanjutkan pendidikan di Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya penulisan tesis ini.
Shalawat teriring salam selalu disanjungagungkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan tesis ini sebagai tanda cinta dan kasih yang tulus kepada:

Diriku sendiri.

Aku yang sudah berjuang selama hampir setahun lamanya menyelesaikan tesis ini dengan berbagai usaha yang dilakukan. Terima kasih sudah selalu berusaha sekuat tenaga dalam segala kondisi dan situasi.

Kedua orangtuaku tercinta, Ayahanda Supriyanti dan Ibunda Suprihatin.

Terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang tiada tara, yang selalu memberikan doa tiada henti, nasihat yang bermanfaat, kekuatan dalam segala kondisi, dan selalu memberikan dukungan untuk menggapai cita-citaku, Aamiin.

Pasangan dan Temanku.

Terima kasih atas semua yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan tiada henti. Terima kasih atas segala tawa dan momen Bahagia yang kita lalui Bersama.

Almamaterku. Universitas Lampung.

Terima kasih atas bimbingan dan pembelajaran selama ini yang telah diberikan. Semoga selalu diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin.

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil‘aalamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “*Information Nudges* dan Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Lampung”. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini tak luput dari dukungan dan kemudahan yang diberikan oleh banyak pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Liza Alvia, S.E., M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Serta Ibu Prof. Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, pendampingan, dan masukan dalam proses penyusunan tesis ini.
4. Ibu Prof. Susi Sarumpaet, S.E., M.B.A., Akt., Ph.D. dan Ibu Ninuk Dewi Kesumaningrum, S.E., M.Si., Akt., Ph.D. selaku pembimbing saya yang selalu menjadi inspirai bagi saya khususnya dari semua ilmu yang diberikan saat kuliah juga pada saat bimbingan. Terima kasih telah memberikan waktu dan bimbingannya yang sangat membantu saya dengan memberikan ilmu hingga

saran dan masukan serta memotivasi saya secara penuh sehingga tesis saya dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak Dr. Saring Suhendro, S.E., M.Si., Akt. dan Bapak Dr. Usep Syaipudin, S.E., M.S., Ak.selaku penguji yang selalu menjadi inspirasi bagi saya khususnya dalam hal topik keuangan negara dan keuangan swasta. Terima kasih karena selalu memberikan masukan dan saran yang kritis dan membangun sehingga tesis saya dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, serta pembelajaran selama proses perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung atas bantuan dan pelayanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Lampung.
8. Kepada seluruh Responden yang telah membantu proses pengambilan data, terima kasih telah memberikan waktunya untuk dapat menjawab pertanyaan hingga penyebaran pada kuesioner penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Supriyanto dan Ibu Suprihatin, serta adik-adik tercinta Fio dan Prily yang selalu memberikan semangat, cinta, kasih sayang, serta ikhlas dalam mendukung dan berdo'a untuk setiap langkahku menuju kesuksesan dunia dan akhirat.
10. Pasangan hidupku di dunia dan di akhirat kelak Ayang Angga Saputra. Terima kasih selalu kebersamaiku dengan memberikan cinta, kasih sayang, semangat, dukungan, do'a, waktu, tenaga dan materialnya secara ikhlas untuk setiap langkahku menuju kesuksesan dunia dan akhirat. Terima kasih atas motivasi yang kamu berikan baik dari ucapan serta mindset yang kamu utarakan, sehingga itu yang selalu membangun semangatku untuk menjalani hidup, karena banyak sekali ilmu kehidupan dan ilmu emosional yang aku pelajari setelah bersamamu.
11. Seluruh keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dukungan, serta do'a.
12. Kantor Konsultan Pajak Bapak Johannes, Kusuma, dan Iky. Terim kasih atas semua izin dan waktu yang diberikan serta perkataan yang membangun semangat untuk

terus belajar dan berhati-hati. Terima kasih atas forum berbagi ilmu setiap harinya di kantor.

13. Teman-teman Seperjuangan Nanak, Karin, Kak Clar, dan teman-teman kelas Publik dan kelas Keuangan lainnya yang biasa menjadi tempat sharing aku semasa kuliah. Aku gak punya banyak teman di Magister Ilmu Akuntansi tapi terima kasih banyak kalian telah memberikan banyak waktu serta ilmu dan pelajaran yang sangat berharga untuk aku supaya lebih berkembang terus kedepannya.
14. Sahabat-sahabatku, dari mulai TK sampai Sarjana yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu, dan yang telah kebersamai selama masa perkuliahanku dan selalu memberi semangat, serta do'a.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam proses penulisan tesis ini, maka penulis mengharapkan adanya kritik ataupun saran yang dapat membantu penulis dalam menyempurnakan tesis ini. Penulis juga berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan penulis juga berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan orang-orang yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Bandarlampung, 18 Desember 2025

Rizky Oktaviana

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
SANWACANA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Teoritis	11
1.4.2. Manfaat Praktis	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.2. Variabel Penelitian	17
2.3. Penelitian Terdahulu	26
2.4. Kerangka Berpikir	28
2.5. Pengembangan Hipotesis.....	30
2.5.1. Digitalisasi Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2.5.2. Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	31
2.5.3. <i>Information Nudges</i> Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.5.4. <i>Information Nudges</i> Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.5.5. Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.5.6. Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Populasi dan Sampel	40
3.1.1. Populasi	40
3.1.2. Sampel	40
3.2. Jenis Penelitian dan Sumber Data	42
3.3. Definisi Operasional Variabel	43

3.3.1. Variabel Dependen	44
3.3.2. Variabel Independen	44
3.3.3. Variabel Moderasi	46
3.4. Alat Uji Data	50
3.4.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
3.4.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	52
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Hasil	54
4.2. Pembahasan Hasil	74
4.2.1. Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.2.2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	75
4.2.3. <i>Information Nudges</i> Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
4.2.4. <i>Information Nudges</i> Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
4.2.5. Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	80
4.2.6. Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
V. PENUTUP	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Keterbatasan Penelitian	86
5.3. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel.1.1.Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Nasional Tahun 2019-2023	1
Tabel.1.2.Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Nasional Tahun 2019-20232	
Tabel.1.3. Data Jumlah Penerimaan dari WPOP yang Terdaftar di Provinsi Lampung Tahun 2021-2024.....	3
Tabel.1.4. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Provinsi Lampung Tahun 2019-2023.....	4
Tabel.2.1. Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel.3.1. Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi	40
Tabel.3.2. Indikator Operasional Variabel.....	48
Tabel.4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	55
Tabel.4.2. Hasil Statistik Deskriptif.....	61
Tabel.4.3. Hasil Loading factor	64
Tabel.4.4. Hasil Loading factorSetelah Penyesuaian	66
Tabel.4.5. Hasil Uji Discriminant Validity	69
Tabel.4.6. Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel.4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel.4.8. Hasil Uji Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	30
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	57
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	58
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan KPP Terdaftar	59
Gambar 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Wajib Pajak Terdaftar	60
Gambar 4.7. Pengujian Validitas Berdasarkan Outer Loading	68
Gambar 4.8. Hasil Uji Statistik	72

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) menjelaskan bahwa, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warga negara yang baik. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara Pasal 11 bahwa sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional diantaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Oleh sebab itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela demi kelancaran pembangunan nasional (Dewi & Merkusiwati, 2018). Menurut Radityo et al. (2019), kepatuhan wajib pajak mencakup peningkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan dan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai aktivitas tindakan dari otoritas pajak. Kesadaran tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Table 1.1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Nasional Tahun 2019-2023

Jenis	2023	2022	2021	2020	2019
Badan	4.314.337	4.285.679	3.941.523	3.676.553	3.436.161
Orang Pribadi	68.771.214	65.129.651	61.536.414	45.426.723	41.760.108
Instansi Pemerintah	876.267	876.255	873.636	742.156	731.300
Jumlah	73.961.818	70.291.585	66.351.573	49.845.432	45.927.569

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2023

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak di Indonesia berasal dari kelompok Orang Pribadi. Pada tahun 2023, dari total 73.961.818 Wajib Pajak terdaftar, sebanyak 68.771.214 atau sekitar 93% merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Proporsi ini mencerminkan dominasi signifikan dalam struktur perpajakan nasional. Sehingga hal ini juga yang menjadi satu pertimbangan memilih orang pribadi sebagai objek penelitian. Namun demikian, masih terdapat tantangan yang dihadapi yaitu rendahnya tingkat kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Nasional Tahun 2019-2023

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	WP Lapor SPT	Tidak Menyampaikan SPT	Rasio Tidak Patuh	Rasio Patuh
2023	68.771.214	13.925.788	54.845.426	79,75%	20,25%
2022	65.129.651	13.842.704	51.286.947	78,75%	21,25%
2021	61.536.414	13.279.644	48.256.770	78,42%	21,58%
2020	45.426.723	14.172.999	31.253.724	68,80%	31,20%
2019	41.760.108	13.819.918	27.940.190	66,91%	33,09%

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, jumlah WPOP terdaftar secara nasional mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan, yakni dari 41.760.108 pada tahun 2019 menjadi 68.771.214 pada tahun 2023. Lonjakan tajam ini terutama terjadi setelah tahun 2021 yaitu sebesar 61.536.414, yang secara kronologis bertepatan dengan pelaksanaan kebijakan integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta peningkatan akses digital dalam layanan administrasi pajak. Namun, kuantitas peningkatan ini belum tentu berbanding lurus dengan kualitas kepatuhan, terutama dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu. Data menunjukkan bahwa tingkat ketidakpatuhan dalam pelaporan SPT justru meningkat.

Pada tahun 2019, rasio Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melaporkan SPT tercatat sebesar 66,91%, dan terus meningkat hingga mencapai 79,75% pada tahun 2023. Dalam sistem *self-assessment*, wajib pajak diberikan kewenangan untuk

menilai, membayar, dan melaporkan pajak yang seharusnya terutang, berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku, tanpa harus menunggu diterbitkannya ketetapan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (Zidni, 2024). Meskipun jumlah Wajib Pajak secara total terus bertambah, hal ini menjadi indikasi kuat bahwa tantangan utama dalam sistem *self-assessment* Indonesia terletak pada kepatuhan formal, terutama dalam aspek pelaporan. Fenomena tingginya angka ketidakpatuhan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi ini menjadi isu strategis yang menarik untuk diteliti, terutama dalam konteks reformasi perpajakan serta penerimaan pajak yang menempatkan Wajib Pajak sebagai subjek aktif dalam sistem *self-assessment*. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3. Data Jumlah Penerimaan dari WPOP yang Terdaftar di Provinsi Lampung Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Penerimaan WPOP
2021	423.151.700.776
2022	898.081.463.409
2023	424.208.394.337
2024	670.500.776.729

Sumber: Humas Kanwil Bengkulu dan Lampung

Berdasarkan data jumlah penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tahun 2021 hingga 2024, terlihat bahwa terjadi fluktuasi signifikan dari tahun ke tahun. Tahun 2022 mencatat penerimaan tertinggi sebesar Rp898,08 miliar, hampir dua kali lipat dari tahun sebelumnya. Namun, penerimaan kembali menurun drastis di tahun 2023 sebelum meningkat lagi pada tahun 2024, yang kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pemulihan ekonomi pasca pandemi, efektivitas kebijakan perpajakan, dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor kunci dalam pencapaian ini adalah tingkat kepatuhan dari wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara tepat waktu dan melakukan pembayaran pajak sesuai dengan pajak yang terhutang (Halimah, 2024). Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Provinsi Lampung Tahun 2019-2023

No.	Unit Kerja		WP Terdaftar	WP Lapor SPT Masuk 2024	SPT Tepat Waktu	SPT Terlambat	Tidak Menyampaikan SPT	Rasio Tidak Patuh
	Kanwil Bengkulu dan Lampung		435.539	343.930	245.576	98.354	91.609	
1	321	KPP Metro	87.080	72.965	55.140	17.825	14.115	16,21%
2	329	KPP Madya B. Lampung	1.866	1.834	1.716	118	32	1,71%
3	326	KPP Kotabumi	106.299	84.398	49.852	34.546	21.901	20,60%
4	323	KPP Bandar Lampung Dua	66.868	51.721	41.693	10.028	15.147	22,65%
5	322	KPP Bandar Lampung Satu	58.010	44.706	41.792	2.914	13.304	22,93%
6	325	KPP Natar	115.416	88.306	55.383	32.923	27.110	23,49%

Sumber: Lakin Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung (2024)

Berdasarkan data dari Kanwil DJP Lampung tahun 2024 menunjukkan bahwa dari total 435.539 Wajib Pajak yang diwajibkan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), hanya 343.930 yang menyampaikan SPT, atau sekitar 78,96% dari total Wajib SPT. Lebih lanjut, dari jumlah tersebut, hanya 245.576 Wajib Pajak (56,37%) yang melaporkan SPT-nya secara tepat waktu, sementara sisanya 98.354 Wajib Pajak (22,59%) melakukan pelaporan terlambat. Jika ditelusuri lebih dalam, terdapat perbedaan signifikan antar unit kerja. Misalnya, KPP Pratama Kotabumi memiliki jumlah Wajib SPT tertinggi (106.299), namun tingkat keterlambatan pelaporan juga tinggi (34.546 kasus atau 40,9% dari total SPT yang masuk). Sebaliknya, KPP Madya Bandar Lampung mencatatkan angka kepatuhan sangat tinggi, di mana hanya 118 dari 1.834 pelapor yang terlambat, menunjukkan efisiensi dan efektivitas layanan yang relatif lebih baik. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak di wilayah Lampung ternyata masih belum optimal, terutama dalam hal pelaporan SPT Tahunan secara tepat waktu. Padahal menurut Halimah (2024), pelaporan tepat waktu merupakan salah satu indikator dasar kepatuhan perpajakan yang sangat penting bagi keberhasilan sistem *self-assessment* di

Indonesia. SPT Tahunan diperlukan untuk memperhitungkan berapa jumlah pembayaran pajak dan sebagai sarana untuk pelaporan pembayaran. Cara melaporkan SPT Tahunan dilakukan dengan langsung datang ke kantor pajak di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) (Halimah, 2024). Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mempermudah proses bisnis bagi wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mengembangkan berbagai inovasi, salah satunya adalah penggabungan seluruh layanan perpajakan ke dalam satu sistem inti yang disebut *Core Tax Administration System*. Melalui sistem ini, wajib pajak akan memperoleh kemudahan dalam proses pendaftaran, pelaporan SPT, pembayaran pajak, serta akses terhadap berbagai layanan perpajakan lainnya (Cucu, 2024).

Dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan wajib pajak harus mengetahui jenis pajak yang berlaku serta cara perhitungan dan cara pembayarannya, dan diperlukan sistem pemungutan pajak yang sederhana dan mudah dalam perhitungan pajaknya supaya mencapai efisiensi pemungutan pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak serta memudahkan petugas dalam melakukan pemungutan dan pengawasan terhadap wajib pajak (Putri et al. 2023). Sistem tersebut merupakan *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

Masalah kepatuhan dalam perpajakan terutama dalam *self assesment system* ini sangatlah penting (Hasan, 2012). Hal ini dikarenakan sistem tersebut juga membuka peluang dilakukannya kecurangan-kecurangan oleh para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Darussalam (2019), menyatakan bahwa Indonesia memiliki berbagai permasalahan perpajakan yang umumnya juga ditemui di negara lain, misalnya rendahnya kepatuhan pajak, rendahnya penerimaan pajak, hingga rendahnya kapasitas lembaga administrasi perpajakan. Kepatuhan pajak menjadi masalah utama yang perlu untuk mendapatkan perhatian lebih pada era *self-assessment system* (Liyana, 2019). Jika melihat dari sisi Wajib Pajak, teknologi dan

regulasi perpajakan yang rumit dan persepsi masyarakat terhadap kinerja institusi pajak menjadi alasan utama. Sementara itu dari sisi DJP sebagai otoritas pajak, kesadaran masyarakat yang rendah serta administrasi pajak yang perlu untuk dibenahi dengan memberikan dorongan ajakan serta arahan baik secara langsung maupun melalui media massa yang menjadi prioritas yang perlu untuk segera mendapat penanganan (Aptri, 2024).

Menurut Yang et al. (2024), *Nudging* atau dorongan informasi adalah alat yang digunakan pemerintah untuk mengubah perilaku masyarakat secara halus, tanpa memaksa atau mengancam, dan tanpa memberikan imbalan besar. Dalam penelitiannya, pendekatan komunikasi terhadap wajib pajak dilakukan dengan dua kategori utama, yaitu dorongan pencegahan (*deterrence nudges*) dan dorongan non-pencegahan (*non-deterrence nudges*). *Nudging* dan sosialisasi perpajakan pada dasarnya merupakan dua pendekatan komunikasi yang bertujuan mendorong kepatuhan pajak secara sukarela tanpa menggunakan sanksi atau tekanan hukum langsung (Alm & Kasper, 2023). Keduanya memiliki kesamaan dalam hal menyampaikan informasi yang relevan untuk membentuk persepsi dan perilaku wajib pajak, serta berupaya menciptakan kepatuhan berbasis kesadaran (*voluntary compliance*).

Penelitian yang dilakukan oleh Bott et al. (2019), menyatakan bahwa pesan yang menyampaikan ancaman hukuman (dorongan pencegahan) lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Hal ini mengonfirmasi bahwa *nudges* berbasis *deterrence* lebih kuat dampaknya bagi wajib pajak yang cenderung termotivasi secara ekstrinsik. Tetapi, hal ini tidak sejalan dengan Meiselman (2018), menunjukkan bahwa beberapa bentuk pesan pencegahan tidak berpengaruh signifikan, terutama jika sudah terlalu sering digunakan. Kinerja otoritas pajak yang baik dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak.

Otoritas pajak atau fiskus adalah petugas pemerintah yang memiliki tugas untuk membantu, mengurus, dan memungut pajak dari wajib pajak (Oktaviane, 2013). Pemberian layanan perpajakan oleh fiskus kepada wajib pajak harus tetap dalam koridor yang dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan rasa kepuasan (Ariani & Biettant, 2019). Kualitas pelayanan pajak yang diberikan dapat mencerminkan sejauh mana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mampu memberikan pelayanan yang responsif, transparan, mudah diakses, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam proses perpajakan, kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus penting untuk diperhatikan, sebab pelayanan fiskus menjadi salah satu faktor pembentuk sikap wajib pajak (Murti et al., 2014).

Kepuasan atas pelayanan fiskus, akan mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya sebagaimana ketentuan yang berlaku (Ayu & Sari, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Alabede et al. (2011), menyatakan bahwa persepsi kualitas layanan pajak berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengkonfirmasi bahwa responsivitas dan transparansi dari otoritas pajak memengaruhi perilaku kepatuhan fiskal secara signifikan. Tetapi hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Suhono (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan, wajib pajak lebih termotivasi oleh ancaman hukuman dari pada pelayanan yang ramah.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan. Digitalisasi perpajakan diwujudkan melalui berbagai inovasi seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur*, dan layanan DJP Online (Eko, 2025). Tujuannya adalah untuk menyederhanakan proses pelaporan dan pembayaran pajak, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2023), reformasi perpajakan di Indonesia telah memasuki fase transformasi digital melalui program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diturunkan dari proyek *Coretax*.

Pelaksanaan modernisasi *Coretax* ini diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang kemudian diatur lebih lanjut oleh Keputusan Menteri Keuangan Nomor 767/MK.03/2018 *Coretax* adalah sistem terintegrasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan menyatukan seluruh proses administrasi perpajakan, termasuk registrasi, pelaporan, pembayaran, pengawasan, dan penegakan hukum pajak dalam satu platform digital yang terotomatisasi. Bird dan Zolt (2011), menyatakan bahwa digitalisasi dalam administrasi pajak dapat meningkatkan transparansi, mempersempit ruang lingkup penghindaran pajak, serta menurunkan biaya kepatuhan (*compliance cost*) bagi Wajib Pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Siahaan (2022), menyatakan bahwa Digitalisasi perpajakan melalui DJP Online meningkatkan kenyamanan dan kemudahan, mendorong kepatuhan sukarela. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mascagni et al.(2016), menunjukan bahwa di beberapa negara Afrika, digitalisasi sistem tidak meningkatkan kepatuhan karena kurangnya sosialisasi, kepercayaan, dan pengawasan yang buruk.

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, tanpa adanya paksaan atau sanksi dari otoritas pajak (Nurmantu, 2005). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih belum optimal, terutama dalam sektor usaha kecil dan menengah serta wajib pajak orang pribadi. Perubahan teknologi dan regulasi mendorong pentingnya pengetahuan perpajakan, yang mencakup pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, prosedur pelaporan dan pembayaran, hak dan kewajiban perpajakan, serta konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan (Saad, 2014). Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan pajak cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan perpajakan dapat menyebabkan kebingungan, kesalahan administratif, atau bahkan ketidakpatuhan yang disengaja.

Beberapa penelitian telah menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Misalnya, penelitian yang

dilakukan oleh Palil, M. R., dan Mustapha (2011), menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan sukarela. Hal ini diperkuat oleh temuan Rusmawati dan Wardani (2016), yang menyatakan bahwa edukasi perpajakan melalui penyuluhan atau pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saad (2014), yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, sebab banyak wajib pajak yang masih tidak patuh meskipun memiliki pengetahuan dasar, karena mereka merasa sistem terlalu kompleks untuk dipahami secara mandiri.

Berdasarkan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan pemerintah terus berusaha mewujudkan tujuan utamanya yaitu salah satunya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan berbagai upaya seperti Program Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan. Program tersebut bentuk transformasi teknologi informasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia dengan implementasi layanan digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, DJP Online, hingga sistem *Coretax* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Meiliyah *et al.* (2025), menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam perpajakan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendorong kepatuhan wajib pajak secara lebih optimal melalui ketersediaan informasi dan edukasi secara real-time. Namun, keberhasilan digitalisasi tersebut tetap memerlukan pengetahuan perpajakan yang memadai dari wajib pajak, karena pemahaman yang baik atas hak, kewajiban, serta prosedur perpajakan menjadi faktor penting dalam mendukung pemanfaatan teknologi secara efektif (Triansyah & Putra, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu Ayu dan Sari (2017) serta Vidyarto (2021), menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan yang rendah sering kali menjadi penyebab utama ketidakpatuhan, baik yang bersifat disengaja maupun tidak disengaja. Di sisi lain, aspek pelayanan pajak juga menjadi faktor krusial dalam membangun kepatuhan. Pelayanan yang responsif, informatif, dan profesional terbukti dapat

meningkatkan kepercayaan kepada otoritas pajak serta menurunkan resistensi dalam pelaporan dan pembayaran (Masari & Suartana, 2019). Untuk memastikan kualitas pelayanan diterima dengan baik oleh wajib pajak, diperlukan strategi komunikasi yang tepat. Salah satunya adalah melalui pendekatan *information nudges*, seperti pengingat, notifikasi, dan pesan edukatif yang terbukti mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara halus namun signifikan (Alm et al., 2023). Meski berbagai upaya telah dilakukan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia, termasuk di Provinsi Lampung, masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Hal ini menunjukkan adanya celah antara optimalisasi sistem perpajakan yang modern dengan respons perilaku wajib pajak yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh digitalisasi perpajakan dan tingkat pengetahuan perpajakan, tetapi juga memerlukan faktor pendukung yang mampu mengoptimalkan efektivitas keduanya. *Information nudges* berperan sebagai dorongan perilaku melalui penyampaian informasi, pengingat, dan peringatan yang tepat, sementara kualitas pelayanan pajak berperan dalam membentuk persepsi, kepercayaan, dan sikap positif wajib pajak terhadap otoritas pajak. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji peran *information nudges* dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi dalam memperkuat pengaruh digitalisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga penelitian ini dilakukan dengan judul **“*Information Nudges* dan Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Lampung.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

3. Apakah *information nudges* memoderasi pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah *information nudges* memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kualitas pelayanan pajak memoderasi pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan pajak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Menguji pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Menguji *information nudges* memperkuat pengaruh antara digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Menguji *information nudges* memperkuat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Menguji kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh antara digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Menguji kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi peneliti selanjutnya terkait faktor kepatuhan wajib pajak seperti *Information Nudges*, Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus sehingga dapat menambah

literatur baru mengenai kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini memiliki kegunaan secara teoritis untuk memperluas pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia, terutama dengan adanya penambahan dimensi *information nudges* serta digitalisasi perpajakan pada era modernisasi yang saat ini memasuki Reformasi Perpajakan III melalui Pembaharuan Sistem Administrasi Perpajakan (PSAP).

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis bermanfaat bagi otoritas pajak sebagai bahan pertimbangan dalam merancang dan mengevaluasi kebijakan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan strategi komunikasi perpajakan melalui pemanfaatan *information nudges* yang bersifat *persuasif* dan *preventif*, serta sebagai masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang profesional, transparan, dan efisien seiring dengan pengembangan sistem digital perpajakan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kepatuhan formal dan material wajib pajak secara berkelanjutan serta berkontribusi terhadap optimalisasi penerimaan negara dari sektor pajak.

Penelitian ini secara praktis memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya wajib pajak orang pribadi, dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu wajib pajak memahami kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap sistem dan pelayanan perpajakan, sehingga wajib pajak terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Theory of Planned Behavior*

Theory Planned Behavior menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsi orang tersebut. *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). *Theory of Reasoned Action* mempunyai kesimpulan bahwa niat untuk melakukan sesuatu disebabkan oleh 2 faktor, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku, kemudian menambahkan 1 faktor persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), sehingga mengubah *Theory of Reasoned Action* menjadi *Theory Planned Behavior*, dimana semakin positif sikap seseorang terhadap suatu perilaku, semakin kuat tekanan sosial untuk melakukannya, dan semakin besar kontrol yang dirasakan atas perilaku tersebut, maka semakin besar pula niat orang tersebut untuk melaksanakan perilaku tersebut.

Theory Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat diprediksi melalui niat (*intention*) yang dipengaruhi oleh tiga komponen utama:

a. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*)

Sikap ini mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki penilaian positif atau negatif terhadap perilaku tertentu. Dalam konteks kepatuhan pajak, jika wajib pajak percaya bahwa membayar pajak membawa manfaat bagi negara, maka sikapnya cenderung positif.

b. Norma subjektif (*subjective norm*)

Norma subjektif mengacu pada tekanan sosial atau harapan dari orang-orang penting di sekitar individu (misalnya keluarga, rekan kerja, atau pemerintah) terhadap perilaku tertentu. Jika wajib pajak merasa bahwa masyarakat di sekitarnya mematuhi pajak dan menilai tinggi kepatuhan pajak, maka dia akan terdorong untuk patuh juga.

c. Kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*)

Ini adalah persepsi individu tentang sejauh mana mereka mampu melakukan perilaku tersebut, tergantung pada kemudahan atau hambatan yang mereka hadapi. Dalam hal pajak, jika sistem perpajakan mudah digunakan (misalnya lewat *e-Filing*), maka persepsi kontrol meningkat dan perilaku patuh lebih mungkin terjadi.

2.1.2. Pajak

Berdasarkan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun jenis pajak di Indonesia dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa kriteria. Berdasarkan otoritas yang memungutnya, pajak terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak, yang mencakup Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Bea Materai.
2. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan mencakup jenis-jenis pajak seperti PBB, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan Pajak Reklame.

Dalam sistem perpajakan Indonesia menggunakan prinsip *self-assessment system*, yaitu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor,

dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Tujuan dari penerapan *self-assessment system* ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (yang merupakan perubahan atas UU KUP), kewajiban wajib pajak meliputi:

1. Mendaftarkan Diri dan Mendapatkan NPWP

Setiap orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat subjektif dan objektif sebagai wajib pajak diwajibkan untuk mendaftarkan diri ke kantor pajak dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Melaporkan Usaha untuk Dikukuhkan sebagai PKP

Wajib pajak badan atau orang pribadi pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak wajib mengukuhkan diri sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

3. Menyelenggarakan Pembukuan atau Pencatatan

4. Wajib pajak harus menyelenggarakan pembukuan yang mencerminkan keadaan usaha secara wajar dan benar, atau pencatatan bagi wajib pajak tertentu sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Menghitung dan Menyetor Pajak yang Terutang

Wajib pajak berkewajiban untuk menghitung dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang ke kas negara, sesuai sistem *self-assessment*.

6. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Wajib pajak wajib menyampaikan SPT Masa dan/atau SPT Tahunan secara benar, lengkap, dan jelas dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

7. Menyimpan Dokumen Perpajakan

Wajib pajak harus menyimpan buku, catatan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan kegiatan usahanya selama paling singkat 5 tahun.

8. Memberikan Data dan Informasi saat Pemeriksaan

Dalam hal dilakukan pemeriksaan atau penyidikan, wajib pajak wajib memberikan keterangan dan/atau menunjukkan data yang diperlukan oleh petugas pajak.

Selain kewajiban, menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan juga memberikan perlindungan hukum dalam bentuk hak-hak wajib pajak, untuk menjaga keadilan dan keseimbangan antara otoritas pajak dan masyarakat. Hak-hak tersebut antara lain:

1. Hak atas Perlindungan Data dan Kepastian Hukum
Informasi yang diberikan oleh wajib pajak dijamin kerahasiaannya dan hanya dapat digunakan untuk kepentingan perpajakan.
2. Hak untuk Mengajukan Pembetulan SPT
Wajib pajak dapat membetulkan SPT yang telah disampaikan sepanjang belum dilakukan pemeriksaan oleh otoritas pajak.
3. Hak untuk Mengajukan Keberatan, Banding, dan Gugatan
Jika tidak sependapat dengan surat ketetapan pajak, wajib pajak berhak mengajukan keberatan ke Direktorat Jenderal Pajak, banding ke Pengadilan Pajak atau gugatan.
4. Hak atas Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (Restitusi)
Wajib pajak berhak atas pengembalian apabila jumlah pajak yang dibayar lebih besar dari pajak yang terutang.
5. Hak atas Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administratif
Dalam keadaan tertentu dan atas permohonan wajib pajak, sanksi administrasi dapat dikurangkan atau dihapus.
6. Hak atas Pelayanan dan Konsultasi Pajak
Direktorat Jenderal Pajak wajib memberikan pelayanan, informasi, dan konsultasi kepada wajib pajak untuk mendukung pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

2.2. Variabel Penelitian

2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan secara normative kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tindakan sukarela dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dan menggunakan haknya sesuai ketentuan peraturan perpajakan, secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Kepatuhan ini merupakan bagian penting dari sistem *self-assessment*. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu dalam Nomor SE – 13/PJ.331/2003 tentang tata cara penentuan wajib pajak patuh sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003, yaitu:

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengansur atau menunda pembayaran pajak;
5. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak, Penelitian Kepatuhan Formal dilaksanakan oleh pegawai KPP yang memiliki tugas dan fungsi Pengawasan/Tim Pengawasan Perpajakan terhadap seluruh Wajib Pajak yang diadministrasikan di KPP yang bersangkutan. Penelitian Kepatuhan Formal dilaksanakan saat suatu kewajiban/ketentuan formal perpajakan seharusnya akan, sedang, atau sudah dipenuhi oleh Wajib Pajak. Penelitian Kepatuhan Formal terdiri dari kegiatan Validasi dan Analisis atas data

dan/atau informasi terhadap pemenuhan kewajiban/ketentuan formal, baik yang akan, sedang, maupun yang sudah dipenuhi oleh Wajib Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan Nomor SE – 05/PJ/2022, yang antara lain terkait:

1. ketepatan waktu sebagai wajib pajak;
2. ketepatan waktu pembayaran/penyetoran pajak;
3. ketepatan waktu dan/atau kelengkapan Laporan Pajak, yang meliputi: SPT Masa dan SPT Tahunan PPh, SPOP, dan laporan lainnya;
4. angsuran pajak dalam tahun berjalan yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak;
5. layanan dan/atau fasilitas perpajakan yang diterima dan/atau dimiliki oleh Wajib Pajak; dan
6. kewajiban/ketentuan formal perpajakan lainnya.

Menurut Rahayu (2017), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya :

- a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
Melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- b. Pelayanan pada wajib pajak
Jika sistem administrasi dalam keadaan baik tentunya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya juga dalam keadaan baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik dan ini akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak.
- c. Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak
Wajib pajak akan patuh terhadap pajak karena adanya tekanan, mereka berpikir akan mendapat sanksi yang berat jika melakukan *taxevasion* jika hukum pajak yang diterapkan dalam negara tersebut benar-benar tegas.

d. Tarif pajak

Penurunan tarif akan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dengan tarif pajak yang rendah maka pajak yang dibayar tidak banyak dan tentunya tidak memberatkan.

2.2.2. Dorongan Informasi atau *Information Nudges (Nudging)*

Nudging sering kali hadir dalam bentuk pesan singkat atau surat yang dirancang untuk mengarahkan wajib pajak mengambil keputusan yang patuh, misalnya melalui pengingat atau penyampaian norma sosial (Bott et al., 2019). Sementara itu, sosialisasi perpajakan menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan kegiatan penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai media dan strategi komunikasi yang bersifat edukatif dan informatif. *Nudging* dan sosialisasi perpajakan pada dasarnya merupakan dua pendekatan komunikasi yang bertujuan mendorong kepatuhan pajak secara sukarela tanpa menggunakan sanksi atau tekanan hukum langsung (Alm & Kasper, 2023). Keduanya memiliki kesamaan dalam hal menyampaikan informasi yang relevan untuk membentuk persepsi dan perilaku wajib pajak, serta berupaya menciptakan kepatuhan berbasis kesadaran (*voluntary compliance*).

Menurut Keen (2017), dalam artikel *Optimal Tax Administration* juga menegaskan bahwa baik *nudging* maupun kegiatan komunikasi publik seperti sosialisasi dapat menjadi alat yang murah namun efektif dalam mendukung administrasi pajak, terutama di negara berkembang dengan keterbatasan sumber daya. Mereka menekankan pentingnya integrasi antara strategi komunikasi dan kebijakan perpajakan untuk menghasilkan sistem pajak yang optimal. Dengan demikian, *nudging* dan sosialisasi perpajakan memiliki titik temu sebagai strategi *non-koersif* yang mengandalkan kekuatan informasi untuk membentuk perilaku patuh, serta keduanya dapat saling melengkapi dalam kerangka kebijakan perpajakan modern.

Nudging atau dorongan informasi adalah alat yang digunakan pemerintah untuk mengubah perilaku masyarakat secara halus, tanpa memaksa atau mengancam, dan tanpa memberikan imbalan besar (Yang et al., 2024). Dalam penelitian ini, pendekatan komunikasi terhadap wajib pajak dilakukan dengan menggunakan strategi *framing* atau pembedaan pesan, yang bertujuan memengaruhi perilaku kepatuhan melalui cara penyampaian informasi dengan mengelompokkan jenis pesan yang digunakan menjadi dua kategori utama, yaitu dorongan pencegahan (*deterrence nudges*) dan dorongan non-pencegahan (*non-deterrence nudges*).

1. Dorongan pencegahan

Dorongan pencegahan merupakan pesan yang menekankan konsekuensi negatif atau ancaman hukuman jika terjadi ketidakpatuhan terhadap kewajiban pajak. Dalam penelitian Yang (2024), dorongan pencegahan diklasifikasikan lebih lanjut menjadi:

- a. Denda keterlambatan: Memberikan peringatan bahwa keterlambatan pembayaran akan dikenai biaya tambahan.
- b. Hukuman kredit: Menyampaikan bahwa ketidakpatuhan dapat berdampak buruk terhadap catatan kredit wajib pajak.
- c. Tekanan organisasi: Mengaitkan kepatuhan pajak dengan reputasi profesional atau tanggung jawab sosial, terutama bagi individu yang berada dalam lingkungan kerja atau komunitas profesional tertentu.

2. Dorongan non-pencegahan

Sebaliknya, dorongan non-pencegahan tidak menekankan hukuman, melainkan membujuk wajib pajak dengan cara yang lebih halus dan berbasis nilai sosial atau moral. Dorongan jenis ini lebih menekankan pada motivasi intrinsik, yaitu dorongan dari dalam diri wajib pajak untuk patuh karena alasan etika atau rasa tanggung jawab sosial. Dua jenis dorongan non-pencegahan yang diidentifikasi dalam penelitian Yang (2024), adalah:

- a. Barang publik: Menekankan bahwa pembayaran pajak berkontribusi terhadap penyediaan layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur.

- b. Moral pajak: Mengingat bahwa membayar pajak adalah kewajiban moral sebagai warga negara yang baik.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas mencakup aspek fisik, ketepatan, kecepatan, keramahan, dan profesionalitas petugas dalam menyampaikan informasi maupun bantuan administrasi perpajakan (Berry et al., 1988). Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan adalah Sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, kualitas pelayanan pajak dalam konteks penelitian ini dapat dipahami sebagai sejauh mana petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak, yang tercermin melalui sikap profesional, kemampuan komunikasi yang baik, penampilan menarik, serta kompetensi dalam bidang perpajakan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Zidni, 2023). Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mendorong peningkatan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi wajib pajak atas pelayanan yang mereka terima secara nyata dengan ekspektasi atau harapan mereka terhadap pelayanan tersebut.

Susuawu (2020), memberikan pemahaman yang lebih baik kepada para pembuat kebijakan dan otoritas perpajakan untuk mengembangkan kebijakan perpajakan guna meningkatkan, mendigitalkan, dan memodernisasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan perilaku kepatuhan pajak guna tujuan pembangunan berkelanjutan.

Penelitian ini mengadopsi pengukuran yang dilakukan oleh Susuawu (2020), dan ukuran-ukuran utama kualitas layanan pajak tersebut dilakukan oleh Berry (1988), yang mengembangkan model *SERVQUAL* yang sering digunakan dalam penelitian pelayanan publik, termasuk sektor perpajakan. Lima dimensi utama dalam model ini adalah:

- 1) *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan otoritas pajak dalam memberikan layanan yang benar, akurat, dan sesuai prosedur.
- 2) *Assurance* (Jaminan/Kepastian) merupakan pengetahuan, kompetensi, dan sopan santun petugas, serta rasa aman yang ditimbulkan oleh pelayanan petugas pajak.
- 3) *Emphaty* (Empati) merupakan perhatian personal yang diberikan kepada wajib pajak serta pemahaman terhadap kondisi mereka.
- 4) *Tangible* (Penampilan Fisik) merupakan penampilan sarana dan prasarana kantor pajak, fasilitas teknologi informasi, serta penampilan petugas.
- 5) *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kecepatan petugas pajak dalam membantu wajib pajak.

2.2.4. Digitalisasi Perpajakan

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2024), digitalisasi merupakan strategi modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui layanan elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur*, *e-Form*, DJP Online, dan *Coretax Administration System*. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan proses pelaporan dan pembayaran pajak, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel. Proses digitalisasi ini mencakup berbagai layanan elektronik seperti pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring melalui *e-Filing*, pembayaran pajak melalui *e-Billing*, pembuatan faktur elektronik (*e-Faktur*), serta pengembangan DJP Online dan *Core Tax Administration System* (CTAS). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2023), reformasi perpajakan di Indonesia telah memasuki fase transformasi digital melalui program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diturunkan dari proyek *Coretax*.

Pelaksanaan modernisasi *Coretax* ini diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang kemudian diatur lebih lanjut oleh Keputusan Menteri Keuangan Nomor 767/MK.03/2018. *Coretax* adalah sistem terintegrasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan menyatukan seluruh proses administrasi perpajakan, termasuk registrasi, pelaporan, pembayaran, pengawasan, dan penegakan hukum pajak dalam satu platform digital yang terotomatisasi. Menurut OECD (2019), digitalisasi administrasi pajak merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi beban kepatuhan bagi wajib pajak, serta meningkatkan efektivitas pengawasan melalui pemanfaatan data yang terintegrasi. Digitalisasi perpajakan memberikan sejumlah manfaat signifikan, baik bagi otoritas pajak maupun bagi wajib pajak.

Menurut Dewi dan Merkusiwati (2018), digitalisasi pajak mencakup berbagai inovasi teknologi yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Kemudahan akses, penghematan waktu, dan peningkatan akurasi merupakan faktor utama yang mendorong meningkatnya partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dewi dan Merkusiwati (2018), juga menegaskan bahwa digitalisasi mampu mengurangi kendala teknis dan administratif seperti risiko keterlambatan pelaporan, meminimalkan kesalahan input data, dan meningkatkan efisiensi dalam proses pelaporan pajak. Oleh karena itu, digitalisasi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai strategi yang mampu mengubah perilaku perpajakan masyarakat ke arah yang lebih patuh.

2.2.5. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merujuk pada tingkat pemahaman seseorang terhadap aturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan yang berlaku. Hal ini mencakup informasi mengenai jenis pajak, mekanisme pelaporan dan pembayaran, serta hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Menurut Rahayu (2017), pengetahuan perpajakan

adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang ketentuan perpajakan baik secara teoritis maupun praktis, sehingga dapat memengaruhi sikap dan tindakan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun menurut Saad (2014), pengetahuan perpajakan merupakan faktor kognitif yang penting karena membantu individu memahami manfaat, peraturan, dan sanksi terkait pajak, serta meningkatkan kesadaran mereka terhadap kontribusi pajak bagi pembangunan negara.

Menurut Torgler (2013), semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk patuh secara sukarela, karena mereka memahami alasan dan manfaat membayar pajak. Pengetahuan perpajakan dianggap penting karena:

- a. Membantu wajib pajak memahami hak dan kewajibannya.
- b. Mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.
- c. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan sukarela.
- d. Mencegah potensi sanksi administratif atau pidana.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman wajib pajak umumnya terdiri dari beberapa komponen utama:

- a. Pengetahuan tentang Subjek dan Objek Pajak
 - 1) Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan menurut undang-undang perpajakan yaitu yang memperoleh penghasilan atau melakukan kegiatan usaha yang dikenai kewajiban untuk membayar pajak. Subjek pajak terdiri dari; Wajib Pajak Orang Pribadi (Individu), Wajib Pajak Badan (Entitas seperti perusahaan, yayasan, koperasi, dan lembaga lain), dan Subjek Pajak Lainnya (Termasuk warisan yang belum terbagi dan bentuk usaha tetap (BUT)).
 - 2) Objek pajak adalah harta, penghasilan, atau kegiatan yang menurut ketentuan peraturan perpajakan dikenai pajak. Contoh objek pajak meliputi; Penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak (Pajak Penghasilan/PPh), Barang dan

jasa yang dikonsumsi (Pajak Pertambahan Nilai/PPN), dan Benda tidak bergerak seperti tanah dan bangunan (Pajak Bumi dan Bangunan/PBB).

b. Pengetahuan tentang Tarif Pajak

Tarif pajak merupakan persentase atau besaran yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak yang harus dibayar atas objek pajak tertentu. Tarif pajak bervariasi tergantung jenis pajak dan karakteristik objek pajak, antara lain;

- 1) Pajak Penghasilan (PPh): Tarifnya bersifat progresif untuk orang pribadi, dimana besaran tarif pajak meningkat seiring dengan meningkatnya penghasilan, dengan rentang tarif mulai dari 5% hingga 35% sesuai Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Untuk badan, tarif pajak biasanya bersifat tetap (*flat rate*), misalnya 22% atau sesuai kebijakan yang berlaku.
- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN): Tarif umum PPN adalah sebesar 11% (per 2022) atas penyerahan barang kena pajak dan jasa kena pajak.
- 3) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB): Tarif pajak dihitung berdasarkan nilai jual objek pajak dengan persentase tertentu yang berbeda di tiap daerah.

c. Pengetahuan tentang Kewajiban Pelaporan dan Pembayaran

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), wajib pajak memiliki kewajiban untuk:

- 1) Melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak secara periodik, baik bulanan, tahunan, maupun sesuai jenis pajak yang dikenakan. Pelaporan ini bertujuan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang telah dilakukan.
- 2) Melakukan pembayaran pajak tepat waktus sesuai dengan ketentuan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan oleh otoritas pajak. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai metode yang tersedia, termasuk melalui sistem digital seperti *e-billing*.

d. Pengetahuan tentang Sanksi dan Konsekuensi Hukum

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) beserta perubahannya, sanksi perpajakan dapat berupa:

- 1) Sanksi administratif, seperti denda keterlambatan pelaporan SPT, denda keterlambatan pembayaran pajak, bunga atas pajak yang terlambat dibayar, dan kenaikan pajak terutang.
 - 2) Sanksi pidana perpajakan, yang dikenakan apabila wajib pajak melakukan tindak pidana perpajakan seperti penggelapan pajak, penyampaian data palsu, atau pemalsuan dokumen perpajakan. Sanksi pidana dapat berupa denda berat dan/atau hukuman penjara.
- e. Pengetahuan tentang Hak Wajib Pajak
- Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan peraturan pelaksanaannya, hak wajib pajak meliputi antara lain:
- 1) Hak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang benar, jelas, dan mudah diakses
 - 2) Hak untuk mengajukan keberatan dan
 - 3) Hak atas perlindungan data dan kerahasiaan informasi perpajakan,
 - 4) Hak untuk mendapatkan pengembalian kelebihan pembayaran pajak

2.3. Penelitian Terdahulu

Table 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wenhui Yang, Jing Zhao, Hao Zhou. 2024	<i>Information nudges and tax compliance: Evidence from a field experiment in China</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengingat informasi dapat meningkatkan kepatuhan pajak, dengan efektivitas yang bervariasi tergantung pada jenis pesan yang disampaikan.
2	Tri Ameliyaningsih dan Lu'lu'ul Jannah. 2022	Pengaruh <i>Attitude Towards Electronic Tax System</i> , Pelayanan Fiskus,	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>attitude towards electronic tax system</i> , pelayanan fiskus, dan penerapan e-system pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

- | | | | |
|---|--|---|--|
| | | dan penerapan E-System Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pibadi | pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan. |
| 3 | Hendri Wijaya, Meti Zulyana, Dimas Pratama Putra, Sasiska Rani. 2025 | Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur | Hasilnya menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi. |
| 4 | Alabede, Ariffin, dan Idris. 2011 | <i>Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria</i> | Hasil penelitian Persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan pajak dan tata kelola publik memiliki hubungan positif yang signifikan dengan perilaku kepatuhan pajak. Kondisi keuangan pribadi wajib pajak dan preferensi risiko mereka berperan sebagai moderator yang memengaruhi hubungan antara persepsi terhadap sistem perpajakan dan perilaku kepatuhan. Keanekaragaman etnis juga diidentifikasi sebagai faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan pajak. |
| 5 | Dewi Endah Cahyani. 2022 | Pengaruh <i>E-Faktur</i> , Penegakan Sanksi Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Mediasi | E-Faktur: Berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pengusaha kena pajak. Sanksi Pajak: Berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pengusaha kena pajak. Pelayanan Pajak: Tidak berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan perpajakan maupun kepatuhan pengusaha kena pajak.
Pengetahuan Perpajakan: Berperan sebagai mediator dalam pengaruh E-Faktur terhadap kepatuhan, namun tidak memediasi pengaruh pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan. |
| 6 | Arlita Bhakti F., Dwi Soegiarto, Diah Ayu S. 2023 | Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta sosialisasi perpajakan juga memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak memoderasi pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 7 | Rida Ristiyana, Anna Sofia Atichasari, Ridha Indriani. | Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan | Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa insentif, digitalisasi dan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian hasil penelitian secara |

	2024	Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi	parsial menunjukkan bahwa insentif, relawan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.. Hasil pengujian MRA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu memoderasi pengaruh insentif, digitalisasi dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Daniel Susuawu, Kenneth Ofori-Boateng, John Kwaku Amoh. 2020	<i>Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana</i>	Penelitian ini menemukan efek positif yang signifikan secara statistik dari keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap perilaku kepatuhan pajak UKM. Kedua, terdapat korelasi positif yang bervariasi di antara ukuran kualitas layanan pajak utama.
9	Junardi Setiawan, Lia Dama Yanti. 2024	Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasilnya menemukan bukti bahwa pengetahuan pajak berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t 14,070 dan signifikansi $< 0,001$. Kesadaran wajib pajak juga berdampak signifikan, dengan nilai t 10,647 dan signifikansi $< 0,001$. Namun, digitalisasi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan, dengan nilai t -0,372 dan signifikansi 0,711, menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran lebih berperan dalam meningkatkan kepatuhan pajak dibandingkan digitalisasi.

Data diolah Penulis (2024)

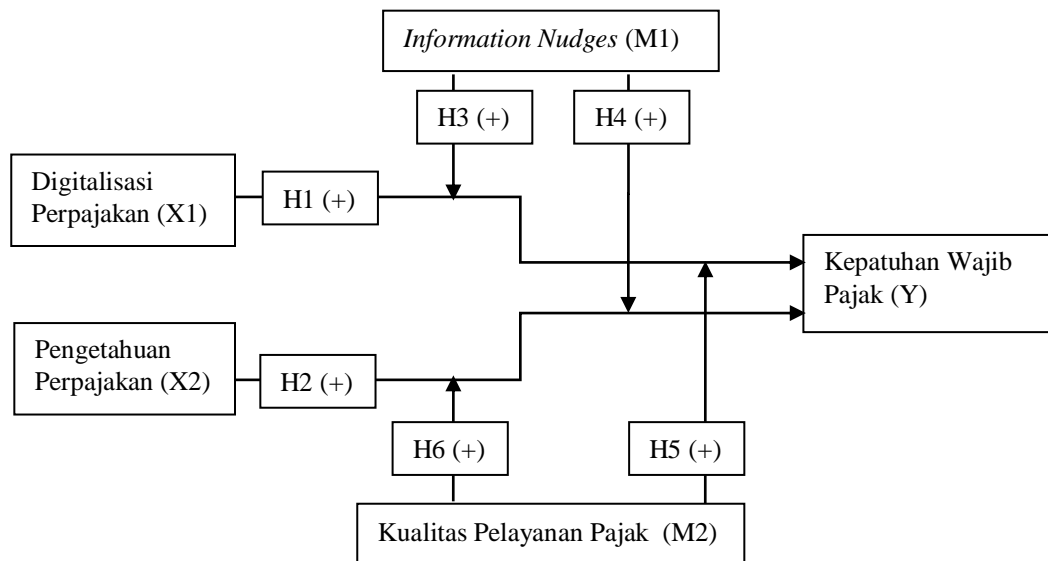
2.4. Kerangka Berpikir

Menurut DJP (2023), kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik secara formal maupun material, tanpa adanya paksaan dari pihak otoritas pajak. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan memerlukan pendekatan multidimensional yang mencakup aspek teknologi, edukasi perpajakan, pelayanan, serta komunikasi yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berkembangnya teknologi dan mudah diaksesnya sistem digital dalam administrasi perpajakan seperti *e-Filing*, *e-Billing*, DJP online hingga *Coretax* semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Meiliyah *et al.* (2025), menegaskan bahwa kemajuan teknologi digital dalam layanan perpajakan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak secara lebih optimal. Platform digital memungkinkan wajib pajak memperoleh

edukasi dan informasi secara *real-time*, yang berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman atas hak dan kewajiban perpajakan.

Pengetahuan perpajakan yang baik mendukung pemanfaatan teknologi secara optimal, khususnya bagi wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan pengetahuan perpajakan dapat membantu wajib pajak memahami hak hingga kewajiban, proses serta prosedur pajak (Triansyah & Putra, 2025). Peningkatan kepatuhan pajak dalam aspek pelayanan, sebagaimana dinyatakan dalam penelitian Masari dan Suartana (2019), menyatakan kualitas pelayanan pajak yang responsif, informatif, dan profesional berperan dalam membentuk pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, serta menurunkan resistensi dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Peningkatan kepatuhan dari kualitas pelayanan yang diberikan agar diterima wajib pajak memerlukan dukungan dari strategi komunikasi yang efektif dengan pendekatan berbasis *information nudges*, seperti pengingat, notifikasi, dan pesan edukatif hal ini terbukti mampu mendorong perilaku kepatuhan secara halus namun signifikan (Alm et al., 2023). Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak secara nasional masih menunjukkan ketidakkonsistenan, sebagaimana tercermin dalam studi-studi terdahulu.

Untuk menjembatani celah tersebut, penelitian ini menggunakan dua variabel moderasi yaitu *information nudges* dan kualitas pelayanan pajak. Kerangka berpikir ini disusun untuk menggambarkan keterkaitan antara digitalisasi, pengetahuan, *nudges*, dan pelayanan pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara lebih menyeluruh, sehingga dapat juga digambarkan pada model berikut ini:



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Digitalisasi Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam era modern, otoritas pajak dituntut untuk mengoptimalkan proses administrasi dengan memanfaatkan inovasi berbasis teknologi sehingga mendorong terciptanya kepatuhan yang lebih baik. Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi digital yang mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi proses administrasi perpajakan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2024), digitalisasi merupakan strategi modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui layanan elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur*, *e-Form*, *DJP Online*, dan *Coretax Administration System*. Digitalisasi perpajakan dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* di mana kemudahan penggunaan sistem digital meningkatkan *perceived behavioral control* wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Ketika wajib pajak merasa prosesnya sederhana, cepat, dan transparan, mereka akan memiliki niat yang lebih kuat untuk melaksanakan kewajiban tersebut secara sukarela. Penelitian oleh Meiliyah et al. (2025), menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berkembang sistem digital dalam administrasi perpajakan, seperti *e-filling*, *e-billing*, dan layanan pajak daring, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian Duve dan Schutte (2025), menunjukkan hasil teknologi informasi membantu meningkatkan kepatuhan pajak dengan menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi biaya kepatuhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Zahro dan Machdar (2025), yang menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, memudahkan pelaporan dan mengurangi kecurangan. Penelitian lain Dewi dan Merkusiwati (2018), menunjukkan bahwa sistem perpajakan berbasis digital, seperti *e-Filing* dan DJP Online, meningkatkan kemudahan dalam pelaporan pajak dan mengurangi beban administratif wajib pajak, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepatuhan. Hasil lain yang dinyatakan dalam penelitian oleh Pajak (2024), menunjukkan bahwa digitalisasi pajak tidak berdampak signifikan pada tingkat kepatuhan WP. Sehingga pada penelitian ini dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:
H1: Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5.2. Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman tentang peraturan perpajakan, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, prosedur pelaporan dan pembayaran pajak, serta manfaat dari membayar pajak secara tertib. Secara *Theory of Planned Behavior* di mana tingkat pemahaman terhadap kewajiban pajak akan memengaruhi *attitude* (sikap) dan *perceived behavioral control* (persepsi atas kendali perilaku). Wajib pajak yang merasa memahami aturan pajak dengan baik akan merasa lebih mampu dan yakin dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pengetahuan yang memadai juga dapat

memperkuat norma subjektif apabila dikombinasikan dengan pengaruh sosial dari lingkungan yang patuh.

Penelitian oleh Saad (2014), menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dan edukasi pajak yang efektif dapat membantu mengurangi ketidakpatuhan. Penelitian oleh Pajak (2024), menunjukkan bahwa pengetahuan pajak yang mencakup pemahaman WP terkait ketentuan umum perpajakan, fungsi pajak, dan tarif pajak berkontribusi positif pada kepatuhan WP yang berarti bahwa semakin luas pengetahuan WP, semakin besar pula kecenderungan patuh menyelesaikan kewajibannya. Pengetahuan yang baik tentang aturan dan prosedur perpajakan mempermudah WP menyelesaikan kewajibannya dengan benar dan tepat waktu. Hal ini juga didukung oleh Zahro dan Machdar (2025), menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan juga terbukti meningkatkan kepatuhan, di mana wajib pajak yang memahami kewajibannya cenderung lebih patuh. Namun, studi oleh Rusmawati dan Wardani (2016), bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah. Sehingga pada penelitian ini dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5.3. *Information Nudges* Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Information nudges merupakan bentuk intervensi perilaku yang bertujuan untuk mempengaruhi keputusan individu tanpa paksaan, biasanya melalui penyampaian informasi yang relevan, mudah dipahami, dan disesuaikan dengan konteks sosial. *Nudging* dan sosialisasi perpajakan pada dasarnya merupakan dua pendekatan komunikasi yang bertujuan mendorong kepatuhan pajak secara sukarela tanpa menggunakan sanksi atau tekanan hukum langsung (Alm & Kasper, 2023). Keduanya

memiliki kesamaan dalam hal menyampaikan informasi yang relevan untuk membentuk persepsi dan perilaku wajib pajak, serta berupaya menciptakan kepatuhan berbasis kesadaran (*voluntary compliance*). Dalam konteks ini, *information nudges* berperan sebagai strategi pelengkap untuk mendorong pemanfaatan sistem digital dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.

Digitalisasi perpajakan telah menjadi strategi utama dalam reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kemudahan layanan bagi wajib pajak. Namun, efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepatuhan tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada persepsi dan perilaku wajib pajak terhadap sistem tersebut. *Nudging* adalah pendekatan perilaku yang memengaruhi keputusan individu melalui penyampaian informasi yang tepat waktu, relevan, dan mudah dipahami, tanpa paksaan atau sanksi langsung (Alm & Kasper, 2023). Ketika dikombinasikan dengan sistem digital yang efisien, *nudges* dapat memperkuat persepsi wajib pajak terhadap kemudahan, manfaat, serta urgensi menggunakan layanan perpajakan elektronik. Dalam *Theory of Planned Behavior*, *nudges* dapat memperkuat pengaruh *perceived behavioral control*, *attitude*, dan *subjective norm* terhadap niat dan tindakan kepatuhan pajak.

Penelitian oleh Yang et.al. (2024), melakukan eksperimen lapangan di Tiongkok untuk mengevaluasi efek kausal dari berbagai jenis *nudges* informasi terhadap kepatuhan pajak penghasilan individu yang menunjukkan bahwa semua pesan pengingat meningkatkan kepatuhan pajak dibandingkan dengan kelompok kontrol yang tidak menerima pesan. Temuan serupa juga disampaikan oleh Bott et al., (2019), yang membuktikan bahwa *nudge* berbasis moral dan sosial memiliki dampak positif terhadap pelaporan dan pembayaran pajak. Castro dan Scartascini (2015), menemukan bahwa penggunaan pesan sederhana yang menekankan risiko pemeriksaan atau kewajiban moral membayar pajak dapat meningkatkan kepatuhan secara positif signifikan. Hal menunjukkan bahwa pesan berbasis moral, sosial, atau risiko pemeriksaan secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Artinya, jika digitalisasi perpajakan diiringi dengan strategi *nudging* yang efektif, maka

dampaknya terhadap kepatuhan dapat menjadi lebih besar. Sebaliknya, tanpa strategi komunikasi yang tepat, manfaat digitalisasi dapat terhambat oleh rendahnya kesadaran atau motivasi wajib pajak. Meskipun demikian, tidak semua bentuk *nudge* efektif secara universal, seperti ditunjukkan oleh Meiselman (2018) dan Abdelnabi et al. (2024), yang menemukan bahwa pesan yang terlalu sering digunakan atau terlalu umum dapat kehilangan efektivitasnya. Dengan demikian, dapat diasumsikan yang memperkuat atau memperlemah pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, tergantung pada kualitas dan relevansi *nudges* yang diberikan. Sehingga pada penelitian ini dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H3: *Information nudges* memperkuat pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5.4. *Information Nudges* Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan yang memadai menjadi dasar penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, karena pemahaman terhadap aturan, kewajiban, dan manfaat membayar pajak akan membentuk sikap positif dan keyakinan atas kemampuan menyelesaikan kewajiban perpajakan. Namun, dalam praktiknya, pengetahuan saja belum tentu cukup untuk menggerakkan tindakan nyata apabila tidak didukung oleh strategi komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, *information nudges* dapat berperan sebagai moderator yang memperkuat pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan. *Information nudges* mampu menyampaikan informasi secara tepat waktu, sederhana, dan kontekstual sehingga memperjelas atau menegaskan pemahaman yang telah dimiliki wajib pajak. *Information nudges* merupakan bentuk intervensi perilaku yang bertujuan untuk mempengaruhi keputusan individu tanpa paksaan, biasanya melalui penyampaian informasi yang relevan, mudah dipahami, dan disesuaikan dengan konteks sosial. Wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi akan lebih responsif terhadap nudges informatif yang relevan, sehingga dorongan untuk patuh menjadi lebih kuat. Sebaliknya, jika *nudges* yang diberikan kurang tepat atau

tidak kontekstual, maka pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan bisa menjadi lebih lemah.

Secara teoritis, kombinasi antara pengetahuan dan *nudging* dapat dijelaskan dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, di mana pengetahuan membentuk *attitude* dan *perceived behavioral control*, sedangkan *information nudges* berkontribusi pada pembentukan *subjective norms* serta penguatan intensi. Ketika wajib pajak sudah memiliki pemahaman yang baik namun masih ragu untuk bertindak, kehadiran *nudge* yang dirancang dengan pendekatan personal, moral, atau sosial dapat memperkuat keyakinan mereka untuk patuh. Penelitian oleh Bott et al., (2019) dan Yang et al. (2024), menunjukkan bahwa pesan yang dikemas secara strategis mampu meningkatkan efektivitas intervensi dibandingkan penyampaian informasi umum. Dengan demikian, *information nudges* diyakini tidak hanya berdampak langsung terhadap kepatuhan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan perilaku patuh wajib pajak. Sehingga pada penelitian ini dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H4: *Information nudges* memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5.5. Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan kepatuhan pajak dalam aspek pelayanan, sebagaimana dinyatakan dalam penelitian Masari dan Suartana (2019), menyatakan kualitas pelayanan pajak yang responsif, informatif, dan profesional berperan dalam membentuk pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, serta menurunkan resistensi dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Digitalisasi perpajakan seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur*, dan layanan berbasis DJP Online bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong otoritas pajak untuk mengadopsi sistem digital dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan.

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), kemudahan akses dan penggunaan sistem digital ini meningkatkan *perceived behavioral control* wajib pajak, yang pada akhirnya berpotensi mendorong niat dan perilaku patuh dalam pelaporan maupun pembayaran pajak (Ajzen, 1991). Namun, efektivitas digitalisasi tidak dapat berdiri sendiri. Tanpa diimbangi dengan kualitas pelayanan pajak yang prima, implementasi sistem digital dapat menghadapi resistensi. Kualitas pelayanan pajak mencakup kecepatan respons petugas, keramahan dalam memberikan informasi, kejelasan prosedur, serta dukungan teknis terhadap sistem digital. Jika sistem digital berjalan dengan dukungan pelayanan yang memadai misalnya, adanya asistensi penggunaan *e-Filing*, respon cepat terhadap keluhan teknis, atau informasi prosedural yang mudah dipahami wajib pajak akan merasa lebih percaya diri dan terbantu, yang kemudian memperkuat niat untuk patuh.

Penelitian oleh Masari dan Suartana (2019) serta Murti et al. (2014), menegaskan bahwa pelayanan yang profesional, informatif, dan responsif berperan penting dalam membentuk pengalaman positif wajib pajak. Di sisi lain, studi oleh Dewi dan Merkusiwati (2018), menunjukkan bahwa keberhasilan *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan juga sangat ditentukan oleh dukungan teknis dan pelayanan yang mendampingi penggunaan sistem digital tersebut. Artinya, pelayanan perpajakan yang baik bukan hanya memengaruhi kepatuhan secara langsung, tetapi juga dapat memoderasi pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan. Sebaliknya, apabila sistem digital didukung dengan pelayanan yang buruk misalnya, lambatnya respons terhadap gangguan teknis, kurangnya kejelasan prosedur, atau kurang ramahnya petugas pajak maka manfaat digitalisasi tidak akan sepenuhnya dirasakan wajib pajak, yang dapat menurunkan efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepatuhan. Hal ini sejalan dengan Ayu dan Sari (2017) serta Susanti dan Suhono (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang rendah melemahkan pengaruh program administrasi pajak, bahkan ketika sistemnya telah terdigitalisasi. Penelitian lain yang dilakukan

oleh Susanti dan Suhono (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan, wajib pajak lebih termotivasi oleh ancaman hukuman dari pada pelayanan yang ramah. Sehingga pada penelitian ini dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H5: Kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5.6. Kualitas Pelayanan Pajak Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai tentang ketentuan, prosedur, serta manfaat pajak bagi negara cenderung memiliki sikap positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Namun demikian, tingkat pengetahuan yang tinggi belum tentu selalu berujung pada perilaku patuh, apabila tidak didukung oleh pengalaman pelayanan yang baik dari otoritas pajak. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan pajak berperan sebagai faktor moderasi yang memperkuat atau memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kepatuhan pajak dalam aspek pelayanan, sebagaimana dinyatakan dalam penelitian Masari dan Suartana (2019), menyatakan kualitas pelayanan pajak yang responsif, informatif, dan profesional berperan dalam membentuk pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, serta menurunkan resistensi dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Kualitas pelayanan pajak mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas dan sistem administrasi perpajakan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta kepuasan wajib pajak. Aspek kualitas pelayanan mencakup dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik), sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988). Pelayanan yang

baik menciptakan rasa kepercayaan, kemudahan, dan kenyamanan dalam menjalankan kewajiban perpajakan, sehingga dapat memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan perilaku kepatuhan.

Dalam kondisi pelayanan pajak yang berkualitas, wajib pajak dengan tingkat pengetahuan tinggi akan lebih mudah mengaplikasikan pemahamannya dalam bentuk tindakan nyata, seperti melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Sebaliknya, jika pelayanan pajak buruk misalnya proses yang rumit, petugas yang kurang responsif, atau sistem yang sering bermasalah maka pengaruh positif pengetahuan terhadap kepatuhan menjadi lemah karena menimbulkan rasa enggan dan frustrasi pada wajib pajak. Ketika wajib pajak yang sudah memahami aturan perpajakan juga merasa dilayani dengan baik oleh petugas pajak, maka rasa percaya dan kenyamanan terhadap sistem perpajakan meningkat, yang pada akhirnya memperkuat niat untuk patuh. Hal ini didukung oleh Masari dan Suartana (2019) serta Susuawu et al. (2020), yang menyatakan bahwa pelayanan yang responsif dan adil meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan.

Studi oleh Saad (2014) dan Pajak (2024), menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban fiskalnya. Sebaliknya, bila pelayanan perpajakan dianggap kurang baik misalnya lambat, tidak ramah, atau tidak *informative* maka efek positif dari pengetahuan perpajakan bisa jadi tidak cukup kuat untuk mendorong kepatuhan. Wajib pajak bisa merasa frustrasi atau enggan meskipun mereka paham kewajiban mereka. Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan pajak berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Ketika kualitas pelayanan meningkat, pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, sebaliknya ketika kualitas pelayanan rendah, pengaruh tersebut akan menurun. Hal ini sejalan dengan temuan Ayu dan Sari (2017), yang menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan bersifat kondisional terhadap variabel

lain, seperti kesadaran atau pengetahuan perpajakan. Sehingga pada penelitian ini dapat dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H6: Kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

III. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

3.1.1. Populasi

Menurut Sugiyono(2015), popoulasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Lampung. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kanwil DJP Lampung berdasarkan Laporan Kinerja (LAKIN) Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung tahun 2024 adalah sebanyak 435.539 Wajib Pajak. Populasi tersebut tersebar pada beberapa unit kerja KPP sebagai berikut:

3.1. Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi

No.	Unit Kerja		Wajib SPT
	70	Kanwil DJP Lampung	
1	321	KPP Pratama Metro	87.080
2	329	KPP Madya Bandar Lampung	1.866
3	326	KPP Pratama Kotabumi	106.299
4	323	KPP Pratama Bandar Lampung Dua	66.868
5	322	KPP Pratama Bandar Lampung Satu	58.010
6	325	KPP Pratama Natar	115.416

Sumber: Lakin Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung (2024)

3.1.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Sugiyono (2015). Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan akses peneliti, maka

tidak seluruh anggota populasi dapat dijadikan responden. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memiliki NPWP dengan status aktif;
2. Menggunakan layanan digital Direktorat Jenderal Pajak, seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan DJP Online;
3. Telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setidaknya satu kali dalam dua tahun terakhir.

Selanjutnya, dalam pelaksanaan pengumpulan data, teknik pengambilan responden dilakukan dengan *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan Wajib Pajak untuk menjadi responden penelitian. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data secara lebih efisien dari responden yang memenuhi kriteria *purposive sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel minimum, penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, yang digunakan apabila jumlah populasi diketahui dan tingkat kesalahan (*margin of error*) telah ditetapkan. Adapun rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(a)^2}$$

dimana :

n = jumlah sampel (*Number of Sample*)

N = jumlah populasi

a = *Alpha* Penelitian

Berdasarkan jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kanwil DJP Lampung sebanyak 435.539 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 5% (0,05), maka perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(a)^2} \\
 n &= \frac{435.539}{1 + 435.539(0,05)^2} \\
 n &= \frac{435.539}{1 + 435.539(0,0025)} \\
 n &= \frac{435.539}{1 + 1.088,8475} \\
 n &= \frac{435.539}{1.089,8475} \\
 n &= 399,633 \sim 400 \text{ sampel}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di wilayah Kanwil DJP Lampung dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

3.2. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data berupa angka atau bilangan yang dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), serta menganalisis peran variabel moderasi (M) dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tersebut.

Berdasarkan sumbernya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner tertutup. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Lampung.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan platform digital, yaitu *Google Form*. Penggunaan media digital ini dipilih karena bersifat praktis, mudah diakses, serta memungkinkan responden untuk mengisi kuesioner kapan saja dan dari lokasi mana pun. Selain secara daring, penyebaran kuesioner juga dilakukan secara langsung (*offline*) kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada dalam jangkauan wilayah peneliti, seperti di kantor pelayanan pajak, tempat bekerja, maupun tempat usaha Wajib Pajak. Kombinasi metode daring dan luring ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah responden serta kualitas data yang diperoleh.

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah skala *Likert* lima poin. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Adapun rincian skala *Likert* yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
- Angka 3 = Netral (N)
- Angka 4 = Setuju (S)
- Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Penggunaan skala *Likert* lima poin dipilih karena mampu memberikan variasi jawaban yang cukup luas sehingga dapat menangkap perbedaan tingkat persepsi responden secara lebih akurat.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel penelitian telah banyak dikemukakan oleh para ahli di bidangnya. Menurut Sugiyono (2015), variabel didefinisikan sebagai atribut yang menunjukkan perbedaan antar individu atau objek. Penelitian ini menggunakan tiga jenis variabel penelitian yaitu variabel dependen (terikat) sebagai variabel Y, variabel independen (bebas) sebagai variabel X dan variabel moderasi sebagai variabel M.

3.3.1. Variabel Dependen

Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kondisi di mana wajib pajak, baik yang bekerja sebagai pegawai, maupun yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Rahman, 2010). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, secara normatif kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tindakan sukarela wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dan menggunakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu.

Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-13/PJ.331/2003 tentang Tata Cara Penentuan Wajib Pajak Patuh sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003. Merujuk pada peraturan, Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur melalui dua indikator, yaitu 1) kepatuhan formal dan 2) kepatuhan material. Kemudian, instrument penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024) yang didalamnya terdiri dari delapan pertanyaan. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak dilakukan menggunakan skala *Likert* lima poin, di mana nilai 1 menunjukkan “sangat tidak setuju” dan nilai 5 menunjukkan “sangat setuju”.

3.3.2. Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Digitalisasi Perpajakan (X1) dan Pengetahuan Perpajakan (X2) sebagai berikut:

3.3.2.1.Digitalisasi Perpajakan

Digitalisasi perpajakan merupakan variable independen pertama yang digunakan dalam penelitian ini. Digitalisasi perpajakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang diwujudkan melalui berbagai layanan elektronik, seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Faktur*, *e-Form*, DJP Online, serta *Coretax Administration System*. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, kemudahan, dan akurasi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Penelitian ini dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator yang tercermin dari Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024), yaitu 1) kemudahan akses informasi dan penggunaan sistem pajak, 2) keamanan dan keandalan sistem, dan 3) efisiensi dan inovasi layanan digital. Kemudian, instrument penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024) yang didalamnya terdiri dari delapan pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert 5 poin*, di mana nilai 1 menunjukkan ‘sangat tidak setuju’ dan nilai 5 menunjukkan ‘sangat setuju’ sehingga dapat menggambarkan persepsi wajib pajak secara komprehensif terhadap penerapan digitalisasi perpajakan.

3.3.2.2.Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merujuk pada tingkat pemahaman seseorang terhadap aturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan yang berlaku. Hal ini mencakup informasi mengenai jenis pajak, mekanisme pelaporan dan pembayaran, serta hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Menurut Rahayu (2017), pengetahuan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang ketentuan perpajakan baik secara teoritis maupun praktis, sehingga dapat memengaruhi sikap dan tindakan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir

dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman wajib pajak umumnya terdiri dari beberapa komponen utama yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu; 1) ketentuan umum dan tata cara perpajakan, 2) pemahaman tentang prosedur pelaporan pajak, 3) pengetahuan tentang sanksi pajak 4) hak wajib pajak dan penghindaran pajak. Kemudian, instrument penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Palil, M. R., dan Mustapha (2011) dan Rahayu (2017) yang didalamnya terdiri dari delapan pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* 5 poin, di mana nilai 1 menunjukkan ‘sangat tidak setuju’ dan nilai 5 menunjukkan ‘sangat setuju’ sehingga dapat menggambarkan persepsi wajib pajak secara komprehensif terhadap penerapan pengetahuan perpajakan.

3.3.3. Variabel Moderasi

Variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Information Nudges* (M1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (M2) sebagai berikut:

3.3.3.1. Information Nudges

Nudging atau dorongan informasi adalah alat yang digunakan pemerintah untuk mengubah perilaku masyarakat secara halus, tanpa memaksa atau mengancam, dan tanpa memberikan imbalan besar (Yang et al., 2024). Dalam penelitian ini, pendekatan komunikasi terhadap wajib pajak dilakukan dengan menggunakan strategi framing atau pembingkai pesan, yang bertujuan memengaruhi perilaku kepatuhan melalui cara penyampaian informasi dengan mengelompokkan jenis pesan yang digunakan menjadi dua kategori utama yang menjadi indikator pada penelitian ini, yaitu 1) dorongan non-pencegahan (*non-deterrence nudges*) dan 2) dorongan pencegahan (*deterrence nudges*). Kemudian, instrument penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Yang et al. (2024) yang didalamnya terdiri dari delapan pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* 5 poin, di mana nilai 1 menunjukkan ‘sangat tidak setuju’ dan nilai 5

menunjukkan ‘sangat setuju’ sehingga dapat menggambarkan persepsi wajib pajak secara komprehensif terhadap penerapan *information nudges*.

3.3.3.2. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas mencakup aspek fisik, ketepatan, kecepatan, keramahan, dan profesionalitas petugas dalam menyampaikan informasi maupun bantuan administrasi perpajakan (Berry et al., 1988). Penelitian ini dioperasionalisasikan ke dalam beberapa indikator, tercermin dari Berry (1988) yang mengembangkan model *SERVQUAL* yang sering digunakan dalam penelitian pelayanan publik, termasuk sektor perpajakan, yaitu; 1) *reability* (keandalan), 2) *responsiveness* (daya tanggap), 3) *assurance* (jaminan), 4) *empathy* (empati). Kemudian, instrument penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Susuawu (2020) yang didalamnya terdiri dari delapan pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert 5 poin*, di mana nilai 1 menunjukkan ‘sangat tidak setuju’ dan nilai 5 menunjukkan ‘sangat setuju’ sehingga dapat menggambarkan persepsi wajib pajak secara komprehensif terhadap penerapan kualitas pelayanan pajak.

Untuk penjelasan lebih rinci mengenai definisi, indikator pengukuran hingga skala pengukuran yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3.2. dibawah ini:

Tabel 3.2. Indikator Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Kuesioner	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024)	A. Kepatuhan Formal	Saya merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang aktif.	Likert 1-5
		Saya melaporkan SPT Tahunan tepat waktu dalam satu tahun pajak terakhir	
		Saya mengikuti prosedur pengisian pelaporan pajak SPT secara lengkap dan benar sesuai ketentuan yang berlaku.	
		Saya tidak memiliki tunggakan pajak.	
	B. Kepatuhan Material	Saya menghitung pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan.	
		Saya membayar pajak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan.	
		Saya tidak pernah menyembunyikan penghasilan serta harta yang saya miliki dari laporan pajak.	
		Saya wajib pajak yang tidak pernah mendapatkan sanksi pajak dan surat teguran pajak.	
Digitalisasi Perpajakan (X1) Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024)	A. Kemudahan Akses Informasi dan Penggunaan Sistem Pajak	Saya telah melakukan pemadanan NIK menjadi NPWP sesuai dengan aplikasi digital pajak terbaru yaitu pada CoreTax	Likert 1-5
		Saya merasa e-system pajak mudah dipahami dan digunakan	
		Saya dapat mengakses layanan pajak digital kapan saja dan dimana saja	
	B. Keamanan dan Keandalan Sistem	Saya percaya bahwa e-system pajak aman dan melindungi data pribadi saya	
		Sistem pajak digital jarang mengalami gangguan teknis ketika digunakan	
		Bukti pelaporan dan pembayaran pajak melalui sistem online dapat diandalkan.	
	C. Efisiensi dan Inovasi Layanan Digital	Saya merasakan perkembangan layanan digital menghemat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakan saya	
		Proses administrasi perpajakan (pelaporan dan pembayaran pajak) saya menjadi lebih cepat melalui e-system pajak.	
Pengetahuan Perpajakan (X2) (Palil & Mustapha, 2011) & (Rahayu, 2017)	A. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan	Saya memahami tata cara dan kewajiban saya untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.	Likert 1-5
		Saya mengetahui jenis-jenis pajak yang harus saya bayar (misalnya PPh, PPN).	
		Saya tahu berapa tarif pajak yang berlaku untuk pajak penghasilan saya.	
	B. Pemahaman tentang Prosedur Pelaporan Pajak	Saya memahami prosedur pelaporan pajak menggunakan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui sistem elektronik seperti e-Filing bahkan E-form.	
		Saya tahu batas waktu pelaporan pajak yang tepat untuk menghindari denda atau sanksi.	

Variabel	Indikator	Kuesioner	Skala
	C. Pengetahuan tentang Sanksi Pajak	Saya mengetahui adanya sanksi dan denda administratif yang dikenakan apabila terlambat membayar pajak.	
	D. Hak Wajib Pajak dan Penghindaran Pajak	Saya mengetahui hak saya sebagai wajib pajak, seperti hak untuk pembetulan SPT serta mengajukan keberatan atas keputusan perpajakan.	
		Saya mengetahui batasan antara penghindaran pajak yang sah dan penggelapan pajak yang ilegal.	
<i>Information Nudges (M1)</i> Yang et al. (2024)	A. Dorongan Non-Pencegahan (<i>Non-Deterrence Nudges</i>)	Membayar pajak adalah kewajiban yang harus dipatuhi oleh setiap warga negara	Likert 1-5
		Saya merasa membayar pajak merupakan wujud kontribusi terhadap moralitas social	
		Tidak membayar pajak membuat saya merasa melanggar nilai-nilai moral yang saya anut	
		Saya merasa terdorong untuk membayar pajak karena saya warga negara yang taat pajak.	
		Membayar pajak membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan digunakan untuk pelayanan publik yang bermanfaat secara keseluruhan	
	B. Dorongan Pencegahan (<i>Deterrence Nudges</i>)	Diterbitkannya Surat Tagihan Pajak membuat saya tergerak dalam pembayaran pajak	
		Informasi bahwa keterlambatan pembayaran pajak memengaruhi catatan kredit saya, membuat saya lebih berhati-hati	
		Informasi tentang denda atau sanksi administrasi keterlambatan membuat saya lebih taat membayar pajak tepat waktu.	
Kualitas Pelayanan Pajak (M2) (Susuawu et al., 2020)	A. <i>Reliability</i> (Keandalan)	Petugas pajak memberikan informasi dan prosedur perpajakan yang akurat dan konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku.	Likert 1-5
		Data perpajakan saya dikelola dengan benar oleh sistem.	
	B. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas cepat tanggap dalam memberikan solusi perpajakan dan merespon pertanyaan serta keluhan saya	
		Layanan konsultasi pajak mudah diakses secara langsung maupun daring.	
	C. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas mampu menjelaskan kebijakan dan prosedur perpajakan dengan jelas serta sesuai dengan peraturan perpajakan.	
		Saya merasa aman dan yakin terhadap layanan yang diberikan karena kompetensi dan pengetahuan petugas tentang peraturan perpajakan.	
	D. <i>Empathy</i> (Empati)	Petugas pajak mempunyai kesabaran dalam menjelaskan prosedur pajak kepada wajib pajak awam serta memberikan waktu dan perhatian yang cukup saat wajib pajak berkonsultasi	
		Petugas pajak memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan wajib pajak, dan memperlakukan setiap wajib pajak secara adil, sopan dan profesional.	

Sumber: Data Diolah (2024)

3.4. Alat Uji Data

Alat uji data yang digunakan adalah *Strutural Equation Modeling* (SEM) yaitu metode statistik yang memiliki kapabilitas untuk mengidentifikasi pola keterkaitan antara konstruk laten dan indikatornya, interaksi antar konstruk laten, serta penanganan kesalahan dari pengukuran. Pemilihan analisis SEM diputuskan berdasarkan keunggulan SEM dalam menjelaskan hubungan antara variabel yang diamati dengan variabel laten melalui indikatornya. Pemanfaatan Teknik SEM membantu peneliti untuk menguji beberapa variabel dependen bersamaan dengan variabel independennya. Alat bantu yang digunakan untuk merepresentasikan hasil menggunakan *SmartPLS* karena dianggap mampu untuk menginterpretasikan lebih baik untuk sampel yang ukurannya kecil (Muhson, 2022).

Analisis *Partial Least Squares* (PLS) adalah teknik *analisis statistik multivariat* yang dapat menganalisis beberapa variabel dependen dan independen secara bersamaan dan sangat cocok untuk prediksi dan pengembangan teori (Hair, 2017). *SEM-PLS* berfungsi sebagai metode analisis data yang mengartikulasikan model yang menggabungkan variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung tetapi dinilai melalui persepsi atau indikator tertentu (variabel nyata). SEM mengefisienkan proses melakukan analisis jalur yang melibatkan variabel laten. Evaluasi model PLS mencakup penilaian *outer model* dan *inner model*. PLS dicirikan sebagai teknik yang berorientasi pada prediksi dan umumnya lebih bersifat *non-parametrik* (Ghozali & Latan, 2015). Selain itu, PLS dapat mengakomodasi berbagai jenis data, termasuk yang tidak mematuhi distribusi normal, sehingga menawarkan fleksibilitas yang lebih besar dibandingkan dengan pendekatan parametrik seperti regresi linier klasik. Selain itu, PLS dapat secara efektif mengelola masalah yang terkait dengan multikolinearitas, di mana variabel independen menunjukkan korelasi yang tinggi satu sama lain, sehingga sangat cocok untuk analisis di mana hubungan variabel mungkin tidak sepenuhnya linier atau terbatas pada asumsi distribusi tertentu. Adapun persamaan model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 DP + \beta_2 PP + \beta_3 [DP * IN] + \beta_4 [PP * IN] + \beta_5 [DP * KPP] + \beta_6 [PP * KPP] + e$$

Keterangan :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

DP : Digitalisasi Perpajakan

PP : Pengetahuan Perpajakan

IN : *Information Nudges*

KPP : Kualitas Pelayanan Pajak

α : *Konstanta*

β : *Koefisien*

e : *Error*

3.4.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.4.1.1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Convergent validity digunakan untuk mengukur valid tidaknya untuk setiap indikator konstruk dalam penelitian. Pengujian *convergent validity* dapat dilihat melalui nilai *loading factor* untuk setiap indikator atau konstruk. *Rule of thumb* untuk *loading factor* yang biasa digunakan untuk mengukur *convergent validity* adalah $> 0,5$ tetapi lebih baik lagi apabila *loading factor* $> 0,7$. Dan dilihat dari *average variance extracted* (AVE) harus lebih $> 0,5$ (Hair, 2017).

b. *Discriminant Validity*

Discriminant validity berfungsi sebagai komponen penting dalam mengonfirmasi temuan *convergent validity*. Validitas ini terbentuk ketika dua instrumen pengukuran berbeda yang dirancang untuk menilai konstruk yang secara teoritis diharapkan tidak berkorelasi menghasilkan skor yang, pada kenyataannya, tidak

berkorelasi. Penilaian *discriminant validity* biasanya dilakukan melalui analisis dan mengevaluasi akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE). Pedoman dalam konteks *discriminant validity* adalah bahwa pemuatan harus $> 0,7$ untuk setiap variabel. Demikian pula, tolok ukur lain akar kuadrat AVE juga bisa menggunakan nilai $> 0,5$. Namun, bahkan jika akar kuadrat AVE tidak memenuhi ambang batas ini, hasilnya mungkin masih dianggap dapat diterima, asalkan temuan valid yang terkait dengan validitas konvergen telah ditetapkan. Akar kuadrat AVE digunakan untuk membandingkan setiap konstruk dengan korelasinya dengan konstruk lain dalam model (Hair, 2017).

3.4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya (*reliable*). Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *cronbach 's alpha* dan *composite reliability* (Hair, 2017).

a. *Composite Reliability*

Composite reliability digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk, *Rule of thumb* untuk *composite reliability* yakni $> 0,6$ (Hair, 2017).

b. *Cronbach's Alpha*

Cronbach's alpha digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk dan memastikan nilai dari *composite reliability*. *Rule of thumb* untuk *cronbach's alpha* yaitu $> 0,7$ (Hair, 2011)

3.4.2. Model Struktural (*Inner Model*)

Tahap kedua dalam evaluasi model adalah evaluasi model struktural (*inner model*). Ada beberapa komponen item yang menjadi kriteria dalam penilaian model struktural (*inner model*) yaitu nilai *R-Square* dan Signifikansi:

- a. Nilai f^2 sama dengan 0,02, 0,15, 0,35 dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh kecil, menengah, dan besar pada level struktural. Nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen (Jogiyanto, 2014). Nilai *R-Square* 0.67, 0.33, dan 0.19 masing-masing mengindikasikan bahwa model kuat, moderate, dan lemah (Jogiyanto, 2014).
- b. Nilai signifikansi yang digunakan (*two-tailed*) *t-value* 1,65 (*significance level* = 10%), 1,96 (*significance level* = 5%), dan 2,58 (*significance level* 1 %) (Hair, 2011). Oleh karena itu, dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan *significance level* 0,05 (5%) dengan *t-value* 1,96. Apabila nilai *t-statistic* melebihi nilai *P-Value* (*t-statistic* > 1,96), dan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (sig.< 0,05), maka hipotesis dapat diterima. Begitu pula sebaliknya apabila nilai *t-statistic* kurang dari nilai *P-Value* (*t-statistic* < 1,96), dan nilai signifikansi lebih besar dari *alpha* (sig. > 0,05), maka hipotesis penelitian ditolak.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh digitalisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan *information nudges* dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi. Melibatkan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai responden yang terdaftar di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Provinsi Lampung. Analisis pengolahan data menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)*, dengan karakteristik demografis dan sosial-ekonomi responden menunjukkan keberagaman dari sisi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lamanya terdaftar sebagai wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian digitalisasi perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin optimal sistem digital dalam administrasi perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan karena sistem digital mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak.
2. Hasil penelitian pengetahuan perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan pemahaman bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan, hak dan kewajiban perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information nudges* tidak memoderasi hubungan antara digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak maupun

hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang tidak signifikan artinya *nudges* bukan tidak efektif melainkan *nudges* yang digunakan pada penelitian ini belum tepat sasaran dan tidak generic. Sehingga dengan kata lain, keberadaan *information nudges* tidak memperkuat maupun memperlemah pengaruh digitalisasi maupun pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan sistem digital perpajakan yang telah terintegrasi dengan baik sudah mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara mandiri tanpa memerlukan dorongan eksternal. Selain itu, pengetahuan perpajakan yang tinggi juga menjadikan wajib pajak patuh karena kesadaran dan pemahaman yang memadai terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga peran *information nudges* menjadi tidak signifikan.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memoderasi hubungan antara digitalisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka pengaruh digitalisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak akan semakin kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif dan informatif dari otoritas pajak berperan penting dalam membantu wajib pajak menghadapi kendala sistem digital maupun memahami perubahan peraturan perpajakan, sehingga mampu memperkuat pengaruh digitalisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan. Hal ini dapat didukung dengan pelatihan rutin bagi pegawai pajak juga penting agar pelayanan menjadi lebih ramah, cepat, dan profesional, sehingga kepercayaan masyarakat meningkat dan kepatuhan wajib pajak pun ikut terdorong.
5. Model penelitian ini mampu menjelaskan nilai *R-square* sebesar 71,7% variasi kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan secara signifikan oleh variabel-variabel dalam model, yaitu digitalisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, *information nudges*, dan kualitas pelayanan pajak.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah berupaya memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis terhadap pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui, antara lain:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan geografis dan jenis subjek yang diteliti. Fokus penelitian hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah tertentu, seperti Provinsi Lampung, sehingga hasilnya belum dapat mewakili kondisi kepatuhan wajib pajak secara nasional.
2. Penelitian ini belum mencakup wajib pajak badan atau pelaku usaha berskala menengah dan besar, yang mungkin memiliki perilaku kepatuhan serta respons yang berbeda terhadap sistem digital, pelayanan pajak, maupun strategi komunikasi seperti *information nudges*.
3. Penelitian ini menggunakan *information nudges* sebagai moderasi namun *nudges* pada penelitian ini belum secara spesifik dan terlalu generic sehingga hasil yang diperoleh tidak signifikan. Namun hasil yang tidak signifikan bukan berarti tidak efektif dalam pengujian tingkat kepatuhan wajib pajak sebab hasil pengujian secara langsung menunjukkan hasil yang signifikan artinya *information nudges* cukup efektif digunakan sebagai variable independen terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Berdasarkan perhitungan awal menggunakan metode *Slovin*, jumlah sampel ideal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 responden. Namun, pada pelaksanaannya, peneliti hanya berhasil memperoleh data dari 268 responden yang memenuhi kriteria dan dapat dianalisis. Keterbatasan jumlah sampel dapat memengaruhi tingkat generalisasi hasil penelitian. Meskipun 268 responden telah memenuhi batas minimum analisis statistik, jumlah ini tetap lebih rendah dari target awal sehingga berpotensi mengurangi representativitas populasi wajib pajak orang pribadi.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada seluruh wajib pajak orang pribadi hanya di satu wilayah. Penelitian lanjutan dapat memisahkan segmen orang pribadi seperti pekerjaan bebas dan pegawai/karyawan. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas populasi ke wilayah lain, atau melibatkan wajib pajak badan untuk melihat perbedaan perilaku kepatuhan berdasarkan jenis wajib pajak.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain seperti kesadaran pajak, tingkat pendapatan, atau *trust* terhadap otoritas.
3. Bagi DJP, perlu memperkuat strategi sosialisasi berbasis edukasi serta terus meningkatkan keandalan dan kemudahan sistem digital perpajakan. Pemanfaatan media sosial, SMS, dan notifikasi aplikasi dapat digunakan untuk menyampaikan pesan edukatif yang sesuai dengan karakter wajib pajak. Selain itu, pelatihan rutin bagi pegawai penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dapat terus didorong.
4. Wajib pajak diharapkan lebih aktif mencari tahu tentang hak dan kewajiban perpajakan, serta mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi atau kanal digital yang ada untuk mendapat informasi resmi seperti website DJP, media sosial, dan aplikasi pajak. Penting untuk menggunakan layanan digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, DJP Online hingga *Coretax* agar pelaporan dan pembayaran pajak jadi lebih mudah. Penggunaan teknologi ini mendukung sistem pajak yang lebih modern dan transparan. Kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan juga perlu terus ditumbuhkan melalui pemahaman yang logis dan bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelnabi, M., Afraz, N., Ahmed, T., Ayub, A., Makki, F., Said, F., Schiektekat, P., & Vlaev, I. (2024). *Nudging tax filing through text message combinations: Evidence from Pakistan*. *Behavioural Public Policy*, 1–22. <https://doi.org/10.1017/bpp.2024.61>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alabede, J. O., Ariffin, Z. B. Z., & Idris, K. M. (2011). Determinants of tax compliance behaviour: A proposed model for Nigeria. *International Research Journal of Finance and Economics*, 78(78), 121–136.
- Alm, J., Burgstaller, L., Domi, A., März, A., & Kasper, M. (2023). Nudges, Boosts, and Sludge: Using New Behavioral Approaches to Improve Tax Compliance. *Economies*, 11(9), 1–22. <https://doi.org/10.3390/economies11090223>
- Aptri, Oktaviyoni. (2024). <https://pajak.go.id/id/artikel/statistik-penerimaan-pajak-tahun-2023-dalam-angka> Sen, 22 Jan 2024. Direktorat Jenderal Pajak
- Ardian, Mahardi Putera. (2024). <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menyambut-coretax-di-2025-ini-yang-perlu-dilakukan-wajib-pajak> Sen, 23 Des. Direktorat Jenderal Pajak
- Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). *PENGARUH TAX AMNESTY , PENGETAHUAN PERPAJAKAN , DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. 6.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2011). Technology and Taxation in Developing

- Countries: From Hand to Mouse. *SSRN Electronic Journal*, September 2008. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1086853>
- Bott, K. M., Cappelen, A. W., Sørensen, E. O., & Tungodden, B. (2019). You've got mail: A randomized field experiment on tax evasion. *Management Science*, 66(7), 2801–2819. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2019.3390>
- Castro, L., & Scartascini, C. (2015). Tax compliance and enforcement in the pampas: evidence from a field experiment. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 116, 65–82. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.04.002>
- Cucu Supriatna. (2024, April 18). <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/hingga-awal-april-2024-penerimaan-pajak-di-lampung-meningkat>. Direktorat Jenderal Pajak.
- Darussalam, D. S. . B. B. K. . & D. V. (2019). *Era Baru Hubungan Otoritas Pajak dengan Wajib Pajak*. Dimensi Internasional Tax.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 1626. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). Leaflet Pajak Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu (PP No. 46 Tahun 2013). Jakarta: Dirjen Pajak RI.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Transformasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (CTAS)*. www.pajak.go.id
- Dody Radityo, Lintje Kalangi, & Hendrik Gamaliel. (2019). Pengujian Model Kepatuhan Pajak Sukarela pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*.
- Duve, M., & Schutte, D. P. (2025). Unmooring tax compliance: The impact of information technology in the Zimbabwean small firms under presumptive taxation. *Social Sciences and Humanities Open*, 11(February), 101422. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101422>
- Eko, Priyono. (2025). <https://pajak.go.id/id/artikel/transformasi-digital-administrasi-pajak-antara-inovasi-dan-tantangan-literasi> Rab, 30 Apr 2025. Direktorat Jenderal Pajak
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smartpls 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair, J. F. (2011). Multivariate Data Analysis: An Overview. In *International Encyclopedia of Statistical Science* (Vol. 163, pp. 904–907). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-04898-2_395
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Halimah, Kurnia Sari. (2024). <https://pajak.go.id/id/artikel/wujud-cinta-kasih-pada-negeri-segera-lapor-spt-tahunanSel>, 13 Feb 2024. Direktorat Jenderal Pajak
- Hasan, D. (2012). *PELAKSANAAN TAX COMPLIANCE DALAM UPAYA OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DI KOTA YOGYAKARTA **.
- James Alm & Matthias Kasper, 2023. "Using behavioural economics to understand tax compliance," *Economic and Political Studies*, Taylor & Francis Journals, vol. 11(3), pages 279-294, July.
- Jogiyanto. (2014). *Pedoman Survei Kuesioner Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon* (Book Ed.2). BPFE UGM.
- Keen, M., Slemrod, J., Brockmeyer, A., Creedy, J., Gaspar, V., Gemmell, N., Gillitzer, C., Hebous, S., Kotsogiannis, C., Plumley, A., & Thackray, M. (2017). Optimal Tax Administration We thank. *IMF Working Paper*, WP/17/8.
- Liyana, N. F. (2019). Menakar Masalah Dan Tantangan Administrasi Pajak: Kepatuhan Pajak Di Era Self-Assessment System. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 1(1), 6. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v1i1.606>
- Masari, N. M. G., & Suartana, I. W. (2019). Effect of tax knowledge, service quality, tax examination, and technology of compliance regional tax mandatory. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(5), 175–183. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n5.722>
- Mascagni, G., Monkam, N., Nell, C., Mascagni, G., Monkam, N., & Nell, C. (2016). *Working Paper 56 Unlocking the Potential of Administrative Data in Africa : Tax Compliance and Progressivity in Rwanda ICTD Working Paper 56 Unlocking the Potential of Administrative Data in Africa : Tax Compliance and Progressivity in Rwanda*.
- Meiliyah Ariani, Abdullah, Watriningsih, Z. (2025). *DIGITALIZATION AND TAX REFORM AS A STRATEGY TO INCREASE*. 3(03), 948–963.
- Meiselman, B. (2018). Ghostbusting in Detroit: Evidence on Nonfilers from a Controlled Field Experiment. *Journal of Public Economics*, 158.

- Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Murti, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. (2014). Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 389(3), 389–398.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Granit.
- OECD. (2019). *Tax Administration 2019 | READ online*. https://read.oecd-ilibrary.org/taxation/tax-administration-2019_74d162b6-en#page3
- Oktaviane, L. W. (2013). SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP DI KPP MANADO DAN KPP BITUNG. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 1 No. 3 (2013): *Jurnal EMBA*, HAL 960-1079.
- Ortax. (2011). *Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE - 84/PJ/2011*. Diakses dari <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/14853>
- Pajak, W., pajak, J., & Yanti, L. D. (2024). *Kontribusi Pengetahuan , Kesadaran , dan Digitalisasi Pajak*. 7(2). <https://doi.org/10.32877/eb.v7i2.1698>
- Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2011). Determinants of Tax Compliance in Asia: A Case of Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 7–32.
- Purnomo, Zidni Hudan Said. (2024). <https://pajak.go.id/id/artikel/mengupas-latar-belakang-penerapan-sistem-self-assessment-dalam-perpajakan> Sen, 18 Apr 2024. Direktorat Jenderal Pajak
- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawaty, D. (2023). Pengaruh Penerapan ModernisasiSistem Administrasi Perpajakan, Literasi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bukittinggi. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(2),347–353. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v6i2.1425>
- R. Enough Bhaktiar, R. H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak , Pemahaman Peraturan Pajak Orang Pribadi*. 12(September), 49–61.
- Rahayu, S. M. (2017). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Graha Ilmu.
- Rahman, A. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Nuansa.

- Rusmawati, S., & Wardani, D. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. *Jurnal Akuntansi*, 3(2), 75–91. <https://doi.org/10.24964/ja.v3i2.53>
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(December), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Siahaan, R, and T. S. (2022). Digitalisasi Layanan Perpajakan Melalui E-Filing Dan e-Billing: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pajak. *International Journal of Tax Research*.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). In *Bandung: Alfabeta*.
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11, 1083. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of Smes? a New Perspective From Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Torgler, B. (2013). Tax Compliance and Tax Morale. In *Tax Compliance and Tax Morale* (Issue July 2007). <https://doi.org/10.4337/9781847207203>
- Triansyah, I., & Putra, R. R. (2025). Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Literasi Digital Sebagai Pemoderasi. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6784–6797. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8256>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP)
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP).
- Vidyarto Nugroho, D. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Ketegasan Sanksi Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(3), 1038. <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i3.14886>

- Yang, W., Zhao, J., & Zhou, H. (2024). Information nudges and tax compliance: Evidence from a field experiment in China. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 228. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2024.106779>
- Zahro, A. F., & Machdar, N. M. (2025). *Determinan Kepatuhan Wajib Pajak : Digitalisasi , Kesadaran , dan Pengetahuan Perpajakan. 3.*
- Zidni, Amaliah Mardlo. (2023). <https://www.pajak.go.id/id/artikel/apakah-kemudahan-pajak-akan-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak> Sen, 28 Agus 2023. Direktorat Jenderal Pajak