

Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo

Arin Naja Imanda^{1*}, Harun Alrasyid², Arista Fauzi Kartika Sari³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: arinnajaimanda@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the factors influencing taxpayer compliance. The study focuses on individual taxpayers in Sidoarjo Regency, involving respondents from various professional backgrounds. A quantitative method was used, with primary data obtained through questionnaires distributed to 157 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the help SPSS version 27. The result reveal that tax literacy and digitalization have a significant positive effect on taxpayer compliance, while the quality of tax services does not show a significant impact.

Keywords: Tax literacy, digitalization, service quality, taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan penting sebagai sumber utama penerimaan negara serta sebagai instrumen pemerataan kesejahteraan melalui pembiayaan pembangunan dan penyediaan layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, serta infrastruktur (Fahmi, 2019). Meski demikian, realisasi penerimaan pajak di Indonesia belum sepenuhnya optimal. Rata-rata capaian penerimaan pajak pada periode 2016-2020 hanya mencapai 88% dari target yang ditetapkan (Primasari, 2022), yang mencerminkan masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak.

Kondisi serupa terjadi di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan data Direktorat Jendral Pajak Kanwil Jawa Timur II (2025), penerimaan pajak dari KPP Pratama dan KPP Madya Sidoarjo berfluktuasi dari tahun ke tahun, yakni Rp. 564,18 miliar pada tahun 2020, turun menjadi Rp. 439,24 miliar di tahun 2021, naik ke Rp. 669,01 miliar di tahun 2022, namun kembali menurun menjadi Rp. 304,70 miliar pada tahun 2023 dan Rp. 297,58 miliar di tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di wilayah ini belum konsisten.

Beberapa faktor diduga menjadi penyebab rendahnya kepatuhan pajak, yaitu minimnya literasi pajak, belum optimalnya pemanfaatan digitalisasi sistem perpajakan, serta rendahnya kualitas pelayanan pajak. Rendahnya literasi pajak, khususnya di kalangan pelaku UMKM, disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku, sehingga banyak wajib pajak belum melaksanakan kewajibannya dengan benar (Rahim, 2023).

Di era digital seperti saat ini, penerapan teknologi dalam sistem perpajakan seperti *e-filing* diharapkan mampu mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun kenyataannya masih terdapat berbagai hambatan dalam implementasinya. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat pemahaman dan edukasi masyarakat, khususnya pelaku UMKM, terhadap penggunaan sistem digital tersebut, yang mengakibatkan kurangnya pemanfaatan secara optimal (Mustika et al., 2023).

Di samping itu, kualitas yang diberikan oleh otoritas pajak juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan. Pelayanan yang tidak responsif, lambat dalam merespons kebutuhan wajib pajak, serta akses informasi yang terbatas sering kali menjadi keluhan yang menurunkan motivasi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan (Purba et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mendorong kesadaran dan kepatuhan pajak secara menyeluruh.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan pendekatan strategis yang mencakup berbagai aspek, mulai dari peningkatan literasi pajak melalui program edukasi yang lebih

terstruktur dan inklusif, optimalisasi penggunaan teknologi dalam sistem administrasi pajak, hingga reformasi pelayanan publik agar lebih efisien dan berorientasi pada wajib pajak (Pasamba, 2023). Dalam proses ini, sinergi antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan masyarakat sipil menjadi sangat krusial untuk membentuk budaya sadar pajak yang lebih kuat dan berkelanjutan (Des Ryantini et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior

Menurut Ajzen, 1991 dalam (Anggraini, 2021), *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa niat individu untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh tiga faktor utama: *behavior belief* (keyakinan terhadap hasil tindakan), *normative belief* (tekanan sosial), dan *control belief* (persepsi kendali atas tindakan). Dalam konteks perpajakan, literasi pajak berkaitan dengan *behavior belief*, karena pemahaman perpajakan membentuk sikap positif terhadap kepatuhan. Digitalisasi berhubungan dengan *control belief*, karena kemudahan sistem digital memperkuat persepsi kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kualitas pelayanan memengaruhi *normative belief*, karena pelayanan yang baik mendorong kepatuhan melalui norma sosial. Teori ini relevan karena menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan oleh keyakinan individu terhadap manfaat, norma sosial, dan kendali yang dirasakan.

Kepatuhan wajib Pajak

Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tanggung jawab individu terhadap pemerintah dan masyarakat, yang mencakup kewajiban administratif dan sosial. Kepatuhan wajib pajak terlihat dari perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan, seperti membayar pajak tepat waktu, yang berkontribusi pada kestabilan fiskal dan pembangunan negara. Teori ini dibagi menjadi dua kategori: **prosedural**, yang berkaitan dengan pelaporan dan pembayaran pajak sesuai ketentuan, dan **substansial**, yang berfokus pada keakuratan pelaporan penghasilan. Tingkat kepatuhan yang tinggi sangat penting untuk meningkatkan penerimaan negara dan menciptakan sistem perpajakan yang adil serta transparan (Rachman & Tahar, 2014) Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, 2022). Menurut Rahayu (2010) indikator kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetor Kembali surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Literasi Pajak

Literasi sadar pajak adalah Upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pajak, yang bertujuan menumbuhkan kesadaran untuk taat pajak (Saputro, 2018). Literasi ini mencakup kemampuan individu dalam membaca, memahami, dan mengambil Keputusan terkait informasi pajak, dan keterampilan dalam perhitungan, dan pelaporan pajak. Menurut Purnaditya (2015), indikator pengetahuan pajak meliputi:

1. Memahami prosedur memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang
3. Memahami cara memperhitungkan pajak penghasilan yang harus dibayar dan angsuran pajaknya
4. Memahami tata cara pembayaran pajak

5. Memahami batas waktu pembayaran pajak
6. Memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT)
7. Memahami cara penyampaian SPT
8. Memahami batas waktu penyampaian SPT

Digitalisasi

Digitalisasi layanan pajak merupakan upaya Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah akses layanan dan edukasi bagi wajib pajak melalui sistem digital. Layanan ini memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperbaiki sistem perpajakan, termasuk mendorong kepatuhan pajak dan disiplin pembayaran. Dengan adanya teknologi, prosedur administrasi pajak menjadi lebih sederhana dan relevan dengan perkembangan zaman, yang pada akhirnya memudahkan wajib pajak (Darmian, 2021). Menurut Tambun *et al.* (2020, sebagaimana dikutip dalam Iman *et al.*, 2023), indikator digitalisasi layanan pajak meliputi:

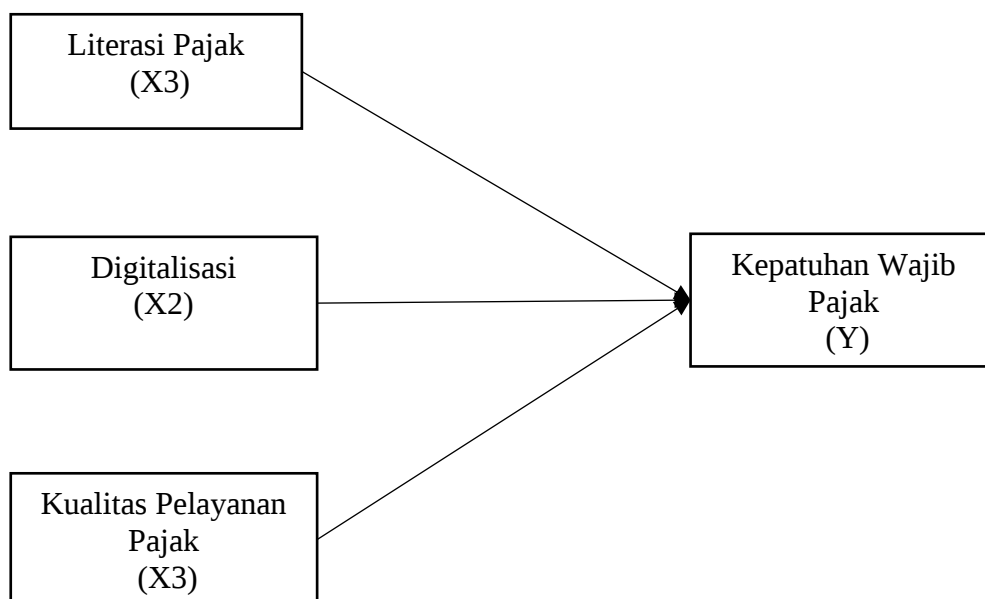
1. Aplikasi layanan pajak berbasis digital
2. Kemudahan akses informasi pajak
3. Inovasi layanan digital

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Hidayat & Wati (2022), kualitas pelayanan pajak mencerminkan persepsi wajib pajak terhadap layanan yang diberikan, di mana pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan dianggap berkualitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, terutama jika petugas pajak bekerja secara profesional, disiplin, dan transparan. Ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kepuasan penerima layanan, yang tercapai jika layanan sesuai harapan secara berkelanjutan. Menurut Parasuraman *et al* (dalam Nilawati, 2013), kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas dan peralatan
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan sesuai janji
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesigapan membantu konsumen
4. Keyakinan (*Assurance*), yaitu kompetensi dan keramahan petugas
5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian individu kepada konsumen

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut:

H1: Literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H2: Literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H3: Digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H4: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Riset

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel X dan Y, yang dianalisis secara statistik guna menguji hubungan antar variabel. Menurut Sugiyono (2017), metode kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan instrumen terstruktur, serta dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis.

Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar dan memiliki NPWP di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020/2021, berjumlah 189.140 wajib pajak (Direktorat Jendral Pajak Kanwil Jawa Timur II, 2025).

Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dari wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sidoarjo menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang representative dengan tingkat kesalahan 8%. Berdasarkan perhitungan, dengan populasi 189.149 wajib pajak, jumlah sampel yang diperlukan adalah 157 responden.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh wajib pajak, yang disebar secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak di Kabupaten Sidoarjo. Kuesioner ini menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap atau pendapat responden terhadap variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk pengolahan data statistik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Tabel 1. Demografi Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	79	50,32
	Perempuan	78	49,68
	Total	157	100
Usia	18-28 tahun	47	29,94
	29-39 tahun	59	37,58
	40-48 tahun	30	19,11
	>48 tahun	21	13,37
	Total	157	100
Pendidikan Terakhir	SD/SMP	1	0,64
	SMA/SMK	83	52,87
	D3/S1/S2	73	46,49
	Total	157	100
	Pegawai Negeri	20	12,74

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Pekerjaan	Pegawai Swasta	102	64,97
	Wirausahawan	26	16,56P
	Pensiunan	9	5,37
	Total	157	100

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Informasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran demografis yang relevan guna mendukung analisis terhadap variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan tabel demografi responden di atas, jenis kelamin responden terbagi hampir merata antara laki-laki dan perempuan. sebanyak 79 responden adalah laki-laki, sedangkan 78 responden lainnya adalah perempuan. Dilihat dari usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 29-39 tahun sebanyak 59 responden, diikuti oleh usia 18-28 tahun sebanyak 47 responden.

Sebagian besar responden berpendidikan menengah (SMA/SMK) sebanyak 83 responden, dan 73 lainnya memiliki pendidikan tinggi (D3/S1/S2). Dari sisi pekerjaan, mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 102 responden, disusul wirausahawan sebanyak 26 dan pegawai negeri sebanyak 20 responden. Profil responden ini menunjukkan keterlibatan individu usia produktif dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang relevan terhadap topik penelitian.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,710	0,1318	Valid
	Y2	0,813	0,1318	Valid
	Y3	0,772	0,1318	Valid
	Y4	0,832	0,1318	Valid
	Y5	0,749	0,1318	Valid
	Y6	0,828	0,1318	Valid
	Y7	0,750	0,1318	Valid
	Y8	0,784	0,1318	Valid
	Y9	0,784	0,1318	Valid
Literasi Pajak	X1.1	0,660	0,1318	Valid
	X1.2	0,724	0,1318	Valid
	X1.3	0,747	0,1318	Valid
	X1.4	0,772	0,1318	Valid
	X1.5	0,749	0,1318	Valid
	X1.6	0,791	0,1318	Valid
	X1.7	0,814	0,1318	Valid
	X1.8	0,776	0,1318	Valid
	X1.9	0,778	0,1318	Valid
Digitalisasi	X2.1	0,817	0,1318	Valid
	X2.2	0,787	0,1318	Valid
	X2.3	0,857	0,1318	Valid
	X2.4	0,873	0,1318	Valid
	X2.5	0,838	0,1318	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,839	0,1318	Valid
	X3.2	0,873	0,1318	Valid
	X3.3	0,899	0,1318	Valid
	X3.4	0,914	0,1318	Valid
	X3.5	0,912	0,1318	Valid

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
	X3.6	0,862	0,1318	Valid
	X3.7	0,883	0,1318	Valid
	X3.8	0,914	0,1318	Valid

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 2, seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dalam penelitian ini telah dinyatakan valid. Proses pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai t tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel, maka item pernyataan tersebut dianggap layak. Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 157 orang, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh melalui perhitungan $n-2 = 157-2 = 155$. Pada taraf signifikansi 0,05, diketahui bahwa nilai r tabel yang digunakan adalah 0,1318. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh pernyataan dalam instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria valid dan dapat digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria Reliabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,919	0,70	Reliabel
Literasi Pajak	0,906	0,70	Reliabel
Digitalisasi	0,889	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,961	0,70	Reliabel

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel dalam penelitian ini terbukti memenuhi kriteria reliabel berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai sebesar 0,919, literasi pajak sebesar 0,906, dan kualitas pelayanan pajak sebesar 0,961. Karena seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki stabilitas pengukuran yang baik, sehingga instrumen yang digunakan layak untuk mengukur aspek-aspek yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		157
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.02345637
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.064
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.072

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi hasil uji yang diperoleh sebesar 0,072. Nilai ini melebihi batas signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Literasi Pajak (X1)	0,611	1,637	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Digitalisasi (X2)	0,678	1,474	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,792	1,263	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Mengacu pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel literasi pajak memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,611 dan VIF sebesar 1,637, variabel digitalisasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,678 dan VIF sebesar 1,474, serta variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,792 dan VIF sebesar 1,263. Karena seluruh nilai *tolerance* berada dibawah 1 dan seluruh nilai VIF di bawah 10, maka dapat disimpulkan bahwa model dalam regresi ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Literasi Pajak (X1)	0,764	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Digitalisasi (X2)	0,266	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,548	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, pengujian ini menggunakan uji *Glejser*, yang nilai signifikansinya dapat dilihat dari *t sig.* pada variabel literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak, nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data tersebut.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.373	2.136		2.515	.013
	TOTALX1	.740	.070	.683	10.495	.000
	TOTALX2	.336	.109	.191	3.086	.002
	TOTALX3	-.065	.057	-.065	-1.140	.256

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji di atas didapatkan persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,373 + 0,740X_1 + 0,336X_2 - 0,065X_3 + e$$

Mengacu pada persamaan di atas, hasil dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta 5,373 menunjukkan bahwa jika variabel literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak tidak berubah, tingkat kepatuhan wajib pajak akan bernilai 5,373.
- Koefisien regresi untuk variabel literasi pajak sebesar 0,740 berarti peningkatan literasi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penurunan literasi pajak akan mengurangi kepatuhan.
- Koefisien regresi untuk variabel digitalisasi sebesar 0.336 menunjukkan bahwa peningkatan digitalisasi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sementara penurunan digitalisasi akan mengurangi kepatuhan.
- Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan pajak sebesar -0,065 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak akan menurunkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penurunan kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan.

Uji Hipotesis Uji Simultan (F)

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2569.418	3	856.473	77.924	.000 ^b
	Residual	1681.652	153	10.991		
	Total	4251.070	156			

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai *sig* yang diperoleh sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.597	3.315

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji di atas, analisis ini menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,597, yang berarti variabel literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak dapat menjelaskan 59,7% variasi dalam kepatuhan wajib pajak, sementara 40,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.

Uji Parsial (t)

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.373	2.136		2.515	.013
	TOTALX1	.740	.070	.683	10.495	.000
	TOTALX2	.336	.109	.191	3.086	.002
	TOTALX3	-.065	.057	-.065	-1.140	.256

Sumber: Data olah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

- Nilai t variabel literasi pajak adalah 10,495 dengan tingkat signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Nilai t untuk variabel digitalisasi adalah 3,086 dengan tingkat signifikansi 0,002. Karena nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Nilai t untuk variabel kualitas pelayanan pajak adalah -1,140 dengan tingkat signifikansi 0,256. Karena nilai signifikansi 0,256 lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, hak serta kewajiban mereka sebagai wajib pajak, dan prosedur pembayaran pajak, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban tersebut. Literasi pajak yang baik membantu mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sesuai dengan hasil penelitian (Putri Mardhatilla et al., 2023) dan (Simongkir, 2023).

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Digitalisasi dalam sistem perpajakan terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya layanan perpajakan berbasis digital yang dapat diakses secara *online*, proses administrasi pajak menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Hal ini mendorong wajib pajak untuk lebih termotivasi memenuhi kewajibannya, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian (Fitria et al., 2022) dan (Syadat & Irwansyah, 2024). Selain itu, sistem digital juga meningkatkan transparansi, yang meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun pelayanan yang profesional, ramah, dan, cepat dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan faktor tersebut tidak memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini selaras dengan penelitian (Hidayat & Wati, 2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Ratulia & Tussyadiah, 2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Digitalisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

1. Hanya menganalisis tiga variabel, sehingga tidak mencakup semua faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Data diperoleh melalui kuesioner yang bergantung pada persepsi responden, yang bisa mempengaruhi akurasi hasil.

Saran

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel agar memberikan Gambaran yang lebih komprehensif.
2. Untuk meningkatkan validitas, penelitian berikutnya disarankan menggunakan metode pengumpulan data yang lebih bervariasi, seperti wawancara atau observasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. W. (2021). Tax Compliance Kendaraan Bermotor Ditinjau Dari Theory Of Planned Behavioral: Konseptual Model. *Proceeding of National Conference on Accounting & ...*, 3, 92–98. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol3.art8>
- Darmian, N. (2021). Akuntansi Optimalisasi Edukasi Perpajakan melalui Konten Digital sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Kota Yogyakarta). *Jurnal Literasi Akuntansi OPTIMALISASI*, 1(1), 75–82.
- Des Ryantini, K. T., Semadi, Y. P., & Eka Damayanthi, L. P. (2022). Penguatan Literasi Perpajakan Melalui MPK Bahasa Indonesia Sebagai Implementasi Karakter Nasionalis. *Mimbar Ilmu*. <https://doi.org/10.23887/mi.v27i3.51410>
- Direktorat Jendal Pajak Kanwil Jawa Timur II. (2025). *Data penerimaan pajak Kabupaten*

sidoarjo tahun 2020-2024.

- Fahmi, A. (2019). Keterkaitan Antara Penerimaan Pajak Penghasilan Dan PBB Terhadap Kesenjangan Pendapatan. *Jak (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*. <https://doi.org/10.30656/jak.v6i1.945>
- Fitria, R., Fionasari, D., & Sari, D. P. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 3(2), 139. <https://doi.org/10.35314/iakp.v3i2.2945>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Iman, M. K. N., Rahmawati, T., & Roni. (2023). Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Omset Penghasilan dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pelaku UMKM Mitra Mandiri Brebes). *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(1), 50–62.
- Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Bina Akuntansi*, 9(2), 184–187. <https://doi.org/https://doi.org/10.52859/Jba.V9i2.215>
- Mustika, I. G., Nurfauziah, T., & Yunita, K. (2023). Determinan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wp Orang Pribadi. *Jaakfe Untan (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i2.66836>
- Nilawati, H. C. (2013). Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang Jawa Timur. *PhD Proposal*, 1, 1–11.
- Pasamba, E. M. (2023). Peningkatan Literasi Perpajakan Pada Masyarakat Di Desa Jabulenga Kecamatan Pulau-Pulau Aru. *ABDI UNISAP: J. Pengabd. Kpd. Masy.* <https://doi.org/10.59632/abdiunisap.v1i2.183>
- Primasari, N. H. (2022). Peran Norma Dan Sanksi Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak Sukarela Dan Paksaan. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. <https://doi.org/10.30659/jai.11.1.59-72>
- Purba, J., Hidayat, R., & Wulandari, T. (2022). Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Teknologi Informasi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*. <https://doi.org/10.37366/akubis.v6i02.272>
- Purnaditya, R. R. (2015). *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada Wp Op Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kpp Pratama Semarang Candisari)*.
- Putri Mardhatilla, D., Marundha, A., Eprianto, I., Ekonomi dan Bisnis, F., & Bhayangkara Jakarta Raya, U. (2023). Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Economina*, Vol.2 No.2, 1–12.
- Rachman, & Tahar. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 15(1).
- Rahayu. (2010). *Analisis Kua-Litas Pelayanan Fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Erpajakan Konsep Dan Aspek Formal*.
- Rahim, S. (2023). Tax Morale Dan Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Pada UMKM Di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*. <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i3.3136>
- Ratulia, A., & Tusyadiah, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1),

- 892–906. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3772>
- Saputro, R. F. (2018). *Membangun Rumah Literasi Pajak*.
- Simongkir, R. T. M. C. (2023). Studi Pada Wajib Pajak Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 57–74. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/1207>
- Sugiyono, P. D. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Alfabeta.
- Syadat, F., & Irwansyah. (2024). *Pengaruh Digitalisasi dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan PT . BNI (Persero) Tbk Divisi Retail Collection & Recovery di Jakarta Tahun 2023 Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut*. 4(3), 283–292.