



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

**PENGARUH LITERASI PAJAK, DIGITALISASI LAYANAN
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Afdal Effendy¹, Anisya Dwi Herlina², Azizah Maharani Putri³, Riri Maulida⁴

Email: afdaleffendy@gmail.com, anisyardwiii19@gmail.com, jijahmaharani20@gmail.com,
maulidariri07@gmail.com

Program Studi Sarjana Akuntansi Universitas Pamulang

Abstract

This study aims to explain how Tax Literacy, Tax Service Digitalization, and Tax Service Quality affect Taxpayer Compliance. This study is a quantitative study using primary data. The population in this study is individual taxpayers in South Tangerang City in 2025. The sampling technique used is convenience sampling. The sample size for this study was 55 respondents. Data collection was conducted using a survey method. Data analysis techniques in this study included descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis testing using SPSS version 31. The results of the study show that (1) Tax Literacy, Tax Service Digitalization, and Tax Service Quality simultaneously have a significant effect on Taxpayer Compliance, (2) Tax Literacy affects Taxpayer Compliance, (3) Tax Service Digitalization affects Taxpayer Compliance but not significantly, and (4) Tax Service Quality affects Taxpayer Compliance but not significantly.

Keywords: Tax Literacy; Digitalization of Tax Services; Quality of Tax Services; Taxpayer Compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang Selatan tahun 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Sampel penelitian ini berjumlah 55 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 31. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak, dan Kualitas Layanan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Digitalisasi Layanan Pajak berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan (4) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Literasi Pajak; Digitalisasi Layanan Perpajakan; Kualitas Pelayanan Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu pilar utama dalam sistem perpajakan suatu negara, karena sumber pendapatan utama bagi negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Di Indonesia, penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi (WPOP) memainkan peran penting dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Namun, tingkat kepatuhan WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan masih menjadi tantangan utama. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia, tingkat kepatuhan formal WPOP pada tahun 2022 mencapai sekitar 70-75%, namun kepatuhan material masih rendah, dengan potensi penerimaan pajak yang belum tergalai mencapai Rp 1.000 triliun per tahun (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk literasi pajak, digitalisasi layanan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Literasi pajak merujuk pada pemahaman wajib pajak terhadap aturan, hak, dan kewajiban perpajakan, yang dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi untuk patuh (Alm & Torgler, 2011). Digitalisasi layanan perpajakan, seperti implementasi e-filing dan e-billing, telah dipercepat sejak pandemi COVID-19, memudahkan akses dan mengurangi birokrasi (OECD, 2021). Sementara itu, kualitas pelayanan pajak mencakup aspek kecepatan, kemudahan, dan keakuratan informasi yang diberikan oleh otoritas pajak, yang berpengaruh langsung terhadap kepercayaan wajib pajak (Luttmer & Singhal, 2014).

Penelitian ini didasarkan pada teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) oleh Ajzen (1991), yang menjelaskan bahwa niat untuk patuh dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Dalam konteks perpajakan, literasi pajak membentuk sikap, digitalisasi meningkatkan kontrol perilaku, dan kualitas pelayanan mempengaruhi norma subjektif. Studi empiris menunjukkan bahwa kombinasi faktor ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Fenomena terkini menunjukkan peningkatan digitalisasi layanan perpajakan di Indonesia sebagai respons terhadap pandemi COVID-19. Pada tahun 2022, jumlah pengguna *e-filing* meningkat sebesar 15% dibandingkan tahun sebelumnya, mencapai 12 juta wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Namun, tantangan tetap ada, seperti kesenjangan literasi pajak di kalangan WPOP, terutama di daerah pedesaan, di mana hanya 40% wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai tentang perpajakan (Kementerian Keuangan, 2022). Selain itu, keluhan terkait kualitas pelayanan pajak, seperti keterlambatan respons dan kompleksitas prosedur, masih sering dilaporkan melalui kanal pengaduan DJP, dengan peningkatan 20% pada tahun 2021-2022 (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Secara global, fenomena ini sejalan dengan tren digitalisasi pajak yang diterapkan oleh negara-negara OECD, di mana digitalisasi telah meningkatkan kepatuhan pajak hingga 10-15% (OECD, 2021). Di Indonesia, fenomena ini diperkuat oleh reformasi perpajakan



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, yang mendorong integrasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Namun, studi terkini oleh Pratama dan Sari (2023) menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi berkembang, kepatuhan WPOP masih dipengaruhi oleh literasi yang rendah dan pelayanan yang belum optimal, sehingga perlu penelitian lebih lanjut untuk mengukur dampaknya secara empiris, seperti penelitian Kirchler et al. (2008) yang menemukan bahwa pengetahuan pajak mengurangi penghindaran.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Literasi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Digitalisasi Layanan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

Tujuan Penelitian

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui Apakah Literasi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

2. Untuk Mengetahui Apakah Digitalisasi Layanan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.
3. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.
4. Untuk Mengetahui Apakah Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas pemahaman tentang hubungan antara literasi pajak, digitalisasi layanan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan dapat mengisi celah kosong dari penelitian terdahulu sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga memperkaya literatur akademik tentang perpajakan modern.

Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Memberikan masukan untuk meningkatkan strategi edukasi literasi pajak, memperluas digitalisasi layanan, dan memperbaiki kualitas pelayanan agar kepatuhan meningkat.

Sedangkan bagi wajib pajak, penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya literasi dan penggunaan layanan digital untuk



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

menghindari sanksi, sementara bagi akademisi dan peneliti, hasilnya dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan sebagai bahan referensi terkait topik yang relevan di bidang perpajakan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori

Theory of Planned Behavior

Teori Perilaku yang Dirancang (TPB) yang diciptakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan bahwa tindakan seseorang dipengaruhi oleh niat untuk melakukan suatu tindakan. Niat ini dibentuk oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap tindakan, norma subjektif, dan kendali perseptif. Sikap menunjukkan cara seseorang menilai dampak suatu tindakan, norma subjektif mencerminkan tekanan dari orang-orang di lingkungan sekitar untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tersebut, sedangkan kendali perseptif menggambarkan tingkat keyakinan seseorang dalam mampu melakukan tindakan itu.

Menurut Ajzen (1991), sikap terhadap kewajiban pajak, tekanan norma sosial dari sekitar, serta kemampuan seseorang melaksanakan tugas pajak akan membentuk niat yang akhirnya memengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Teori ini sering digunakan dalam penelitian tentang kepatuhan pajak karena mampu menghubungkan antara faktor psikologis dan keputusan nyata dalam memenuhi kewajiban pajak

Berdasarkan kerangka TPB, literasi pajak berkaitan dengan pembentukan sikap dan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka. Digitalisasi pajak terkait dengan kendali perseptif karena membuat akses dan

kemampuan teknis dalam memenuhi kewajiban lebih mudah. Sementara itu, kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan norma subjektif melalui tekanan sosial dan persepsi mengenai profesionalisme pihak fiskus, yang menyebabkan wajib pajak lebih cenderung patuh.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak adalah cara wajib pajak menjalankan semua kewajibannya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Menurut Arifin & Syafii (2019), kepatuhan pajak adalah kondisi di mana wajib pajak menjalankan semua tugas dan menggunakan haknya dengan benar. Kepatuhan wajib pajak pribadi bisa dilihat dari ketepatan dalam mendaftar NPWP, melaporkan SPT Tahunan secara rutin, serta membayar pajak sesuai jumlah yang wajib dibayarkan. Kepatuhan pajak sangat penting untuk meningkatkan pendapatan negara.

Literasi Pajak

Literasi pajak adalah tingkat pemahaman, pengetahuan, dan kesadaran wajib pajak mengenai sistem perpajakan yang memengaruhi kepatuhan dan perilaku mereka. Literasi pajak merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan dan mengurangi penghindaran pajak.

Berdasarkan jurnal dan pendapat ahli, literasi pajak tidak hanya mencakup pengetahuan teknis, tetapi juga kesadaran sosial dan sikap terhadap pajak. Dimana literasi sadar pajak ini merupakan sebuah upaya untuk



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

meningkatkan pemahaman bagi masyarakat terhadap pajak sehingga menimbulkan rasa kesadaran untuk menjadi orang yang taat akan perpajakan. Baik pengetahuan mengenai konsep peraturan umum di bidang perpajakan.

Digitalisasi Layanan Perpajakan

Digitalisasi layanan perpajakan adalah perubahan sistem administrasi perpajakan dari cara lama menjadi cara yang menggunakan teknologi digital dalam proses pelaporan, pembayaran, dan pengawasan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak menerapkan berbagai sistem elektronik seperti *e-Billing*, *e-Filing*, *e-SPT*, dan DJP Online agar proses perpajakan lebih efisien. Tujuan dari digitalisasi ini adalah menyederhanakan prosedur administrasi, mengurangi pertemuan langsung, meningkatkan akurasi data, serta mengurangi biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Digitalisasi layanan perpajakan adalah alat strategis untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama melalui kemudahan, efisiensi, dan transparansi. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan teknologi, literasi digital, dan pembinaan moral wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah cara otoritas perpajakan memberikan layanan untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan diukur dari lima aspek, yaitu fisik layanan, ketepatan, responsif, kepercayaan, dan empati. Dalam perpajakan, aspek-aspek tersebut terlihat dari fasilitas kantor pajak, keakuratan informasi, kecepatan pelayanan, sikap profesional petugas, serta perhatian terhadap kebutuhan

wajib pajak (Davina Putri et al., 2023 dalam). Kualitas pelayanan yang baik dianggap bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah faktor kunci dalam membangun sistem perpajakan yang patuh dan berkelanjutan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Literasi pajak merupakan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai aturan perpajakan, perhitungan pajak, serta kewajiban yang harus dipenuhi, sedangkan kepatuhan wajib pajak mengacu pada tingkat di mana individu atau entitas mematuhi kewajiban seperti melaporkan penghasilan dan membayar pajak tepat waktu. Dalam *Theory of Planned Behavior* oleh Ajzen, yang menunjukkan bahwa pengetahuan mempengaruhi kepatuhan, misalnya dengan literasi pajak yang baik, wajib pajak akan lebih sadar terhadap fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara, serta memiliki sikap positif terhadap pelaporan dan pembayaran pajak.

Rahmawati Kusumadewi (2022) Menjelaskan bahwa literasi pajak dapat diartikan sebagai pengetahuan individu perihal membaca informasi mengenai pajak, melakukan pemahaman atas informasi tersebut dan menindaklanjuti melalui pembuatan keputusan.

H₁: Diduga Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari sudut pandang Teori Perilaku yang Dirancang (Theory of Planned Behavior), digitalisasi layanan perpajakan berkaitan dengan *perceived behavioral control* karena memberikan fasilitas yang memudahkan pengisian kewajiban perpajakan dan meningkatkan keyakinan individu dalam kemampuan teknis untuk menjalankan kewajiban perpajakan secara mandiri.

Penelitian Sari dan Astawa (2025) juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pajak memberikan pengaruh positif dan nyata terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang menunjukkan bahwa kemudahan teknologi menjadi faktor penting dalam perilaku kepatuhan.

H₂ : Diduga Digitalisasi Layanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Riningsih et al. (2024 dalam) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Kediri. Penelitian serupa dilakukan oleh Anne Putri et al. (2023 dalam) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan tidak selalu langsung terhadap kepatuhan, melainkan seringkali dipengaruhi oleh cara wajib pajak memandang profesionalisme fiskus dan kepastian hukum perpajakan. Dalam kerangka TPB, kualitas

pelayanan terkait dengan norma subjektif, di mana interaksi dengan petugas pajak membentuk persepsi sosial bahwa kepatuhan merupakan tindakan yang diharapkan secara normatif oleh individu yang memiliki NPWP.

H₃ : Diduga Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Literasi pajak, digitalisasi layanan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana peningkatan ketiga faktor tersebut akan meningkatkan tingkat kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak, kemudahan akses dan efisiensi layanan, serta pelayanan yang responsif dan profesional terhadap peraturan dan kewajiban perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhannya.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk melihat pengaruh dari tiga faktor tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Davina dkk (2023) yang menjelaskan bahwa secara parsial literasi pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, digitalisasi layanan perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini didukung melalui penelitian yang dilakukan oleh Dewa & I



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

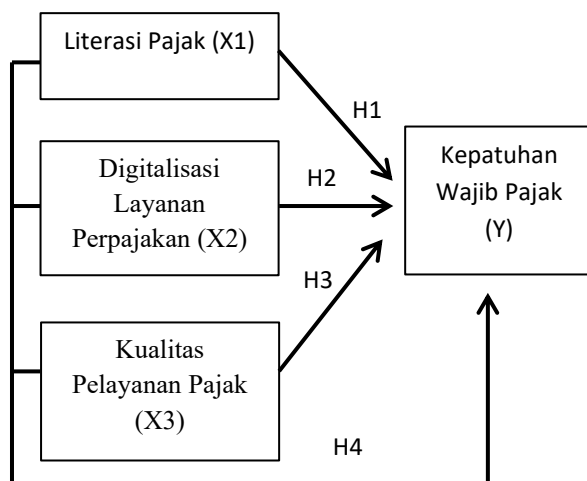
Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Gede (2025) serta Sihar & Resti (2022). Hasil penelitian dari Maria dkk (2023) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H₄ : Diduga Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber : Gambar dibuat oleh peneliti, 2025.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif. Menurut Rahman & Asyik (2021), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menguji teori-teori melalui variabel penelitian yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menguji pengaruh literasi pajak, digitalisasi layanan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak wilayah Kota Tangerang Selatan.

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan wilayah 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 wilayah Kota Tangerang Selatan tahun 2025.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Menurut Silabus (2024) *convenience sampling* adalah Teknik pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya, artinya informasi diperoleh adalah berdasarkan anggota populasi yang bersedia memberikannya. Sehingga sampel yang memenuhi kriteria penelitian sebanyak 55 responden.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh wajib pajak, yang disebar secara langsung kepada responden (khusus wilayah Kota Tangerang Selatan). Kuesioner ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap atau pendapat responden terhadap variabel yang diteliti.

Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen terdiri dari; literasi pajak, digitalisasi layanan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk pengolahan data statistik.

Operasional Variabel Penelitian



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Studi ini menggunakan tiga variabel bebas (independen) yaitu Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak, dengan satu variabel tak bebas (dependen) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Seluruh butir pernyataan dalam kuesioner penelitian telah valid.

Tabel 1. Operasional Variabel dan Pengukuran

Variabel	Indikator	Skala
Variabel Independen (X1) Literasi Pajak	Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan. Dan Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. (Rolita dkk, 2024).	Skala Likert
Variabel Independen (X2) Digitalisasi Layanan Perpajakan	Aplikasi layanan pajak berbasis digital dan kemudahan akses informasi pajak (Arin dkk, 2025).	Skala Likert
Variabel Independen (X3) Kualitas Pelayanan Pajak	Bukti Fisik, Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Keyakinan (Assurance), dan Empati (Empathy) (Aldo dkk, 2025).	Skala Likert
Variabel Dependen (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk menyetor Kembali surat pemberitahuan (Rolita dkk, 2024).	Skala Likert

Sumber : Data diolah peneliti, 2025.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Statistik Deskriptif

Uji Deskriptif dilakukan untuk menyajikan gambaran atau penjelasan dari suatu informasi agar informasi tersebut lebih mudah dipahami.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
LP	55	4	20	16.22	3.113
DLP	55	4	20	16.51	2.721
KPP	55	3	15	11.98	2.289
KWP	55	4	20	15.98	3.445
OP					
Valid	55				
N					
(listwise)					

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:52). Asumsinya jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan nilai positif, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Uji Reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

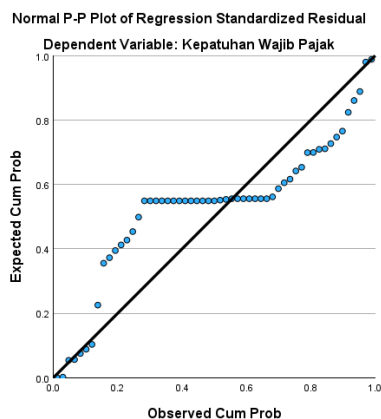
No	Variabel	Syarat	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	X1	0,6	0,833	Reliabel
2	X2	0,6	0,879	Reliabel
3	X3	0,6	0,933	Reliabel
4	Y	0,6	0,909	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil Croanbach's Alpha variabel Literasi Pajak (X1) adalah 0,833, varibael Digitalisasi Layanan Pajak (X2) adalah 0,879, variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3) adalah 0,933 dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah 0,909. Dapat disimpulkan bahwa keempat variabel dalam studi ini dinyatakan reliable

Uji Normalitas

Gambar 2 Hsil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot



Pada prinsip normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Pada grafik Normal P-Plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan mengidentifikasi nilai VIF (Variance Influence Factor). Apabila nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka data dianggap tidak terpengaruh oleh multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Literasi Pajak	.426	2.349
Digitalisasi Layanan Pajak	.424	2.356
Kualitas Pelayanan Pajak	.486	2.058

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Uji Heteroskedastisitas



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”
4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji statistik yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah uji glejser dengan asumsi jika nilai sig. variabel independen < 0.05 maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas, jika nilai sig. variabel independen > 0.05 maka tidak heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:138).

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

	Model	Sig.
1	(Constant)	.948
	Literasi Pajak	<.001
	Digitalisasi Layanan Pajak	.104
	Kualitas Pelayanan Pajak	.231

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Uji Autokolerasi

Tabel 6. Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary ^b					
	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson	
Model 1	.778 ^a	.605	2.228	1.901	

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dinilai Durbin Watson yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,901 terletak antara diantara nilai Du dan (4-du) sebesar 1,681 dan 2,319

($du < DW < 4 - Du$). Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol diterima yang berarti tidak ada autokorelasi.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-.127	1.939	-.065	.948
LP	.535	.149	3.581	<.001
DLP	.283	.171	1.656	.104
KP	.231	.190	1.213	.231

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas dari hasil proses yang menggunakan program sederhana SPSS sebagai perhitungan, maka hasilnya yaitu:

$$Y = -127 + 0,535x_1 + 0,283x_2 + 0,231x_3 + e$$

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Reg	387.776	3	129.259	26.035	<.001 ^b
Res	253.206	51	4.965		



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Ttl	640. 54
	982

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai F-hitung lebih besar daripada nilai F table ($26,035 > 4,18$) dengan nilai signifikansi sebesar $<,001 < 0,05$ Dengan demikian, H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya variabel X_1 , X_2 , X_3 jika diuji secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y.

Uji Persial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk mengukur dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, untuk mengetahui apakah variabel $X(1)$, $X(2)$, dan $X(3)$ benar-benar memengaruhi variabel secara individual atau parsial. Kriteria pengujian dengan level signifikansi 5% berlaku jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau thitung $> t$ tabel, maka ada pengaruh variabel X pada Y dan sebaliknya

Tabel 9. Hasil Uji Persial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-.127	1.939	-.065	.948
Literasi Pajak	.535	.149	3.581	<,001
Digitalisasi Layanan Pajak	.283	.171	1.656	.104

Kualitas Pelayanan	.231	.190	1.213	.231
--------------------	------	------	-------	------

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Mod el	R	Adjuste d R	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.582

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Dari tabel diatas dapat terlihat R square 0,605 atau 60,5% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variable X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variable Y sebesar 60,5% dan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh variable lain

Pembahasan

Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji simultan (F-test) menunjukkan bahwa secara simultan, variabel literasi pajak (X_1), digitalisasi layanan perpajakan (X_2), dan kualitas pelayanan pajak (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 26,035 yang lebih besar daripada F tabel sebesar 4,18, serta tingkat signifikansi $< 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05.



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

Temuan ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen memiliki kontribusi kolektif dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak, sehingga model regresi yang digunakan layak dan dapat dipercaya untuk menggambarkan hubungan antar variabel penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kombinasi literasi pajak, pemanfaatan digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,581 (lebih besar daripada t tabel 2,007), serta tingkat signifikansi $p = 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai aturan, prosedur, serta hak dan kewajiban perpajakan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t hitung sebesar 1,656 (lebih kecil daripada t tabel 2,007), dengan tingkat signifikansi $p = 0,104$ yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan digital seperti *e-*

Filing dan *e-Billing* dinilai mempermudah proses pelaporan, pemanfaatannya belum cukup kuat secara statistik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak juga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t hitung sebesar 1,213 (lebih kecil daripada t tabel 2,007), dengan tingkat signifikansi $p = 0,231$ yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa meskipun pelayanan pajak yang ramah, profesional, dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak, faktor tersebut tidak terbukti secara statistik mampu mendorong kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa, Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel literasi pajak, digitalisasi layanan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib



Seminar Nasional & Call For Paper :

“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”

4 Desember 2025

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa kombinasi ketiga faktor tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila diterapkan secara bersama-sama.

Namun, hasil uji parsial memperlihatkan bahwa hanya literasi pajak yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap aturan, prosedur, serta hak dan kewajiban perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sementara itu, variabel digitalisasi layanan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak meskipun menunjukkan arah hubungan positif, tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi digital dan kualitas pelayanan belum cukup kuat secara statistik untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,605 menunjukkan bahwa literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak mampu menjelaskan 60,5% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijabarkan dalam penelitian, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perlu meningkatkan program edukasi dan sosialisasi literasi pajak, khususnya bagi

wajib pajak orang pribadi, agar pemahaman mereka terhadap aturan dan prosedur perpajakan semakin baik.

2. Bagi Wajib Pajak, diharapkan pemanfaatan layanan digital seperti e-Filling dan e-Billing perlu ditingkatkan agar proses pelaporan dan pembayaran pajak lebih efisien
3. Bagi Akademis dan Peneliti, perlu dilakukan penelitian dengan cakupan sampel yang lebih luas agar hasilnya lebih generalizable dan dapat dibandingkan antar wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawati, D. (2023). Pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, literasi pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bukittinggi. *Jurnal Akuntansi Kompetitif*, 6(2), 347–349. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>
- Riningsih, D., Eferyn, K., & Yap, N. (2024). Pengaruh program pengungkapan sukarela (PPS), sosialisasi perpajakan, dan digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 10(1), 316–320.
- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawati, D. (2023). Pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, literasi pajak,



Seminar Nasional & *Call For Paper* :

**“Smartpreneur: Membangun UMKM Tangguh di Era AI dan Ketidakpastian Global”
4 Desember 2025**

Vol. 5 No. 1 Tahun 2025

No. ISSN: 2809-6479

dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bukittinggi. *Jurnal Akuntansi Kompetitif*, 6(2), 347–349.

Agusetiawati, W. D., Askandar, N. S., & Nandiroh, U. (2024). Pengaruh edukasi pajak, literasi digital dan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(1), 680–691.
<http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>

Imakulata, M., Mitan, W., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 229–246.
<https://doi.org/10.58192/populer.v2i3.1241>

Mardhatilla, D. P., Marundha, A., & Eprianto, I. (2023). Pengaruh literasi pajak, sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Economina*, 2(2), 492–503.

Tambun, S., & Riandini, R. (2022). Dampak tax planning dan digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh nasionalisme. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(3), 2993–3004.

Silabus. (2024, Juni 10). Convenience Sampling (Sampling Kebetulan). Silabus.
<https://www.silabus.web.id/convenience-sampling/>