

**PENGARUH DIGITALISASI, PEMAHAMAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA KOTA PALANGKA RAYA**

Oleh

Andyah Astika Sari
193020303109

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN AKUNTANSI

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH DIGITALISASI, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP KOTA
PALANGKA RAYA**

Oleh:

Andyah Astika Sari

193020303109

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

PEMBIMBING I

Tatik Zulaika, SE., M.Sc., CERA
NIP. 19680919 199512 2 002

PEMBIMBING II

Leliana Maria Angela, SE., M.SC., Ak., CA
NIP. 19790115 200501 2 004

Mengetahui

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Palangka Raya**



Dr. Sunaryo Nengeng, S.E., M.P., CHRA
NIP. 19650401 198703 1 007

**Jurusan Akuntansi
Ketua,**

M. Ichsan Diarsyad, SE., M.Si., CERA
NIP. 19810905 200604 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH DIGITALISASI, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP KOTA PALANGKA RAYA

Oleh:

ANDYAH ASTIKA SARI

193020303109

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Akuntansi

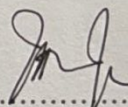
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya

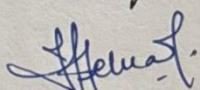
Tanggal 8 Juli 2026

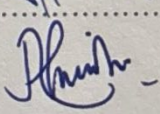
TIM PENGUJI

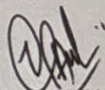
Tanda Tangan

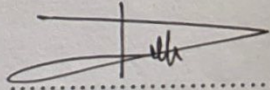
1. Tatik Zulaika, SE., M.Sc., CERA
Ketua
2. Leliana Maria Angela, SE., M.SC., Ak., CA
Anggota
3. Rahmiati, SE., M.Si., CERA
Anggota
4. Verra Rizki Amelia, S.E., M.Acc., WPPE
Anggota
5. Ricky Yunisar Setiawan, S.E., M.S.A
Anggota


.....


.....


.....


.....


.....

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik Universitas Palangka Raya maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini menurut gagasan, rumusan dan penilaian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2003 BAB XX tentang sanksi karya ilmiah dan norma yang berlaku di perguruan tinggi

Palangka Raya, 24 Juli 2026



Andyah Astika Sari

193020303109

ABSTRAK

Pengaruh Digitalisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Kota Palangka Raya

Penyusun : Andyah Astika Sari Dosen Pembimbing :
NIM : 193020303109 1. Tatik Zulaika, SE., M.Sc., CERA
Jurusan : Akuntansi 2. Leliana Maria Angela, SE., M.Sc., Ak., CA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Palangka Raya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam optimalisasi penerimaan pajak negara, khususnya di tengah transformasi sistem perpajakan berbasis digital yang terus berkembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Palangka Raya. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 106 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Digitalisasi terbukti meningkatkan kemudahan akses layanan perpajakan sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak. Pemahaman perpajakan yang baik membuat wajib pajak lebih mampu memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar. Kualitas pelayanan fiskus yang optimal juga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak. Selain itu, kesadaran perpajakan memiliki peran penting dalam membentuk sikap sukarela wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan sistem digital, edukasi perpajakan, mutu pelayanan, serta pembentukan kesadaran pajak merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: digitalisasi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

The Effect Of Digitalization, Tax Understanding, Service Quality, And Tax Awareness On Individual Taxpayer Compliance At The Pratama Kpp Of Palangka Raya City

Compiler	: Andyah Astika Sari	Supervisor	:
NIM	: 193020303109	1.	Tatik Zulaika, SE., M.Sc., CERA
Major	: Akuntansi	2.	Leliana Maria Angela, SE., M.Sc., Ak., CA

This study aims to analyze the influence of digitalization, tax understanding, service quality, and tax awareness on individual taxpayer compliance at the Palangka Raya City Tax Office (KPP Pratama). Taxpayer compliance is a crucial factor in optimizing state tax revenue, particularly amidst the ever-evolving digital-based tax system transformation. This study uses a quantitative approach with primary data obtained through questionnaires distributed to individual taxpayers registered at the Palangka Raya City Tax Office (KPP Pratama). The number of respondents in this study was 106 people. The data analysis technique used was Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS).

The results of the study indicate that all independent variables have a positive and significant impact on individual taxpayer compliance. Digitalization has been shown to increase ease of access to tax services, thereby encouraging taxpayer compliance. A good understanding of taxation enables taxpayers to better fulfill their tax obligations correctly. Optimal tax service quality also increases taxpayer trust and comfort in interacting with the tax authorities. Furthermore, tax awareness plays a crucial role in shaping taxpayers' voluntary compliance with tax regulations. These findings confirm that improving digital systems, tax education, service quality, and fostering tax awareness are effective strategies for improving individual taxpayer compliance.

Keywords: *digitalization, tax understanding, service quality, tax awareness, taxpayer compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia serta kesempatan yang diberikan kepada penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH DIGITALISASI, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KOTA PALANGKA RAYA” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya.

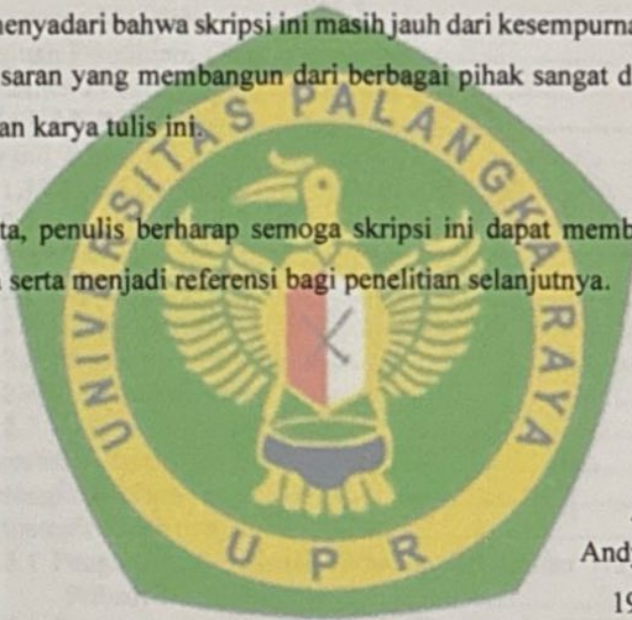
Terwujudnya Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Salampak., MS, selaku Rektor Universitas Palangka Raya
2. Bapak Dr. Sunaryo N. Tuah, SE., MP Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya
3. Bapak M. Ichsan Diarsyad, SE., M.Si., CERA, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya
4. Ibu Tatik Zulaika, SE., M.Sc., CERA selaku pembimbing skripsi pertama saya. Terima kasih atas bantuan, bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi dan selama perkuliahan yang telah diberikan kepada penulis
5. Ibu Leliana Maria Angela, SE., M.Sc., Ak., CA selaku pembimbing skripsi kedua saya. Terima kasih atas bantuan, bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi dan selama perkuliahan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Para Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan
7. Ibu Sri Astuti selaku ibu dari penulis yang tercinta dengan penuh keikhlasan dan kesungguhan memberikan bantuan moral maupun spiritual yang tidak ternilai harganya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini.

8. Staff dari KPP Pratama yang telah membantu penulis menyediakan tempat untuk penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan karya tulis ini.
9. Sahabat penulis, Evelt yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis ini
10. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada idola penulis yang secara tidak langsung telah menjadi sumber motivasi dan penyemangat selama proses penyusunan karya tulis. Melalui karya, ketekunan, dan dedikasi yang ditunjukkan, penulis belajar untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah hingga karya tulis ini dapat diselesaikan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena ini kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan karya tulis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.



Penulis,

Andyah Astika Sari

193020303109

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Grand Teori	13
2.1.1 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>)	13
2.1.2 Teori Perilaku Berencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	16
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.2.2 Digitalisasi.....	30
2.2.3 Pemahaman Perpajakan.....	32
2.2.4 Kualitas Pelayanan	33
2.2.5 Kesadaran Perpajakan.....	36
2.3 Penelitian Terdahulu	37
2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	41
2.5 Hipotesis Penelitian.....	43
2.5.1 Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	43
2.5.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	44
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	45
2.5.4 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	46
2.5.5 Pengaruh Digitalisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	48
2.6 Model Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	50
3.1.1 Jenis Penelitian	50
3.1.2 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.1.3 Populasi dan Sampel	52

3.2	Skala Pengukuran	53
3.3	Definisi Operasioanal dan Pengukuran Variabel Penelitian	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5	Teknik dan Alat Analisis Data	56
3.5.1	Statistik Deskriptif	56
3.5.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
3.5.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	61
4.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	62
4.3	Hasil Penelitian	63
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	63
4.3.2	Analisis Inferensial Dengan Struktural Equation Modeling....	68
4.3.3	Uji Hipotesis	94
4.4	Pembahasan	94
4.4.1	Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	94
4.4.2	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	98
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	100
4.4.4	Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhn Wajib Pajak Orang Pribadi	102
4.4.5	Pengaruh Digitalisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kedsaran Perpajakan Terhadap Kepatuhn Wajib Pajak Orang Pribadi	105
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN		120

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Skala Likert	54
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	55
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai R Square (R^2)	59
Tabel 4. 1 Gender Responden	62
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	62
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	63
Tabel 4. 4 Uji Statistik Deskriptif	64
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading</i>	70
Tabel 4. 6 <i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
Tabel 4. 7 <i>Discriminant Validity</i>	74
Tabel 4. 8 Validitas Diskriminan <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	76
Tabel 4. 9 Validitas Diskriminan dengan Analisis <i>Cross Loading</i>	79
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4. 11 <i>Goodness of Fit Model Structural SEM</i>	83
Tabel 4. 12 Nilai R-Square, Q-Square, dan f-Square.....	88
Tabel 4. 13 Analisis <i>Path Coefficient</i>	92
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	42
Gambar 2.2	Model penelitian	49
Gambar 4.1	Statistik Deskriptif	68
Gambar 4.2	Koefisien Jalur, p-value dan <i>Outer Loading</i> Model SEM (<i>Bootstrapping</i>).....	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	129
Lampiran 3 Tabulase Data Responden	132
Lampiran 4 Dokumentasi	148
Lampiran 5 Hasil Uji Smart PLS	150



DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Batam. *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 58–66.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Anggraini, D., & Dewi, K. (2022). Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan*, 9(1), 74–85.
- Arifin, S. B., Aprilia, A., & Rambe, R. F. (2023). Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderating di KPP Pratama Medan Polonia. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 270–280.
- Artha, K., & Setiawan, P. (2019). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung Utara. *E Jurnal Akuntansi*, 17(2), 913–937.
- Arum, H. P. (2017). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 105–120.
- As'ari, N. G. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)*.
- Asfa, E. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 6(3), 1–13.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Cahyani, M. R., & Kiswara, E. (2019). Pengaruh Rasio Pajak Tangguhan, Keahlian Pajak, Dan Remunerasi Terhadap Penghindaran Pajak (Studi Empiris Pada Perusahaan Publik Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2017). *Diponegoro Journal of Accounting*, 8(4).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed). CA: SAGE

Publications.

- Darmian, N. (2021). Optimalisasi Edukasi Perpajakan Melalui Konten Digital Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 1(1), 75–82.
- Dianti, P. W. (2021). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Atas Insentif Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (Umk)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*. Alfabeta.
- 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), 139–150. <https://doi.org/10.35314/iakp.v3i2.2945>
- Fitriyani, R., & Supriyatno, E. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 45–56.
- Ghassani, N. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Mataram). *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 6(01), 58–66. <https://doi.org/10.30996/jmm17.v6i01.2448>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Evaluation of Reflective Measurement Models. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Classroom Companion: Business* (pp. 75–90). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_4
- Handayani, D. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 3(1), 45–53.
- Hastuti, M. R., & Nuryati, T. (2020). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp*. 1–22. <http://repository.stei.ac.id/1393/>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115–135.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1).
- Imanda, A. N., Alrasyid, H., & Kartika Sari, A. F. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo. *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(1), 639–649. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>
- Indrayani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 115–125.
- Jahadu, J., & Santosa, H. P. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pengetahuan Internet Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(3). <https://doi.org/10.29040/jie.v8i3.14426>
- Khairunnisa, M. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Lazuardini, E. R., Susyanti, J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Selatan). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 7(01).
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Manuntung, A. (2018). *Terapi Perilaku Kognitif Pada Pasien Hipertensi*. Wineka Media.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit ANDI.
- Marlina. (2018). Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Layanan dan kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, edisi maret 2018.
- Marsha, N. V. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study of Obedience. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(4), 371–378.

- Novianti, R. W. (2023). *Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah (Upprd) Wilayah Kabupaten Baru Jakarta Selatan Tahun 2022*. Universitas Nasional.
- Novita, A., & Frederica, D. (2023). Pengaruh Pemahaman Regulasi, Digitalisasi dan Program Pengungkapan Sukarela Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JUARA: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(1), 74–93.
- Nugraha, R. A. Z., Nurrahman, A., Saputri, A., Juliani, D., & Achmadi, C. R. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemanfaatan Teknologi, Sanksi Pajak, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(2), 80–93. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v2i2.1113>
- Nugroho, R., & Yulianto, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 134–145.
- Nurlis. (2018). The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 50–65.
- Octaviani, M., & Arfamaini, R. (2021). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Orang Pribadi) di KPP Pratama Surabaya. *Eco-Socio: Jurnal Ilmu Dan Pendidikan Ekonomi*, 5(2), 112–125.
- Pangestie, D. D., & Satyawan, M. D. (2019). Aplikasi Theory Of Planned Behaviour : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi Unesa*.
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*.
- Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. D. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K., & Prasetyo, D. (2019). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–15.
- Rahmadani, Muda, I., & Abubakar, E. (2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Leverage, Dan Manajemen Laba Terhadap Penghindaran Pajak Dimoderasi Oleh Political Connection. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 375–392.

- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Rusyda, N., Putri, T. A., & Mira, M. (2025). Pengaruh Digital e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(2), 382–395. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v8i2.1593>
- Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramadhanu, A., Fadila, A., & Putri, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Journal of Eksplorasi Akuntansi*, 1(2), 98–102.
- Sari, M. D., & Saad, R. A. J. (2020). Kesadaran Perpajakan dan Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 227–240.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan-keahlian, edisi 6 buku 1*.
- Setiawan, B., & Agustina, R. (2019). Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 3(1), 1–10.
- Sulistiyono, H., & Mappanyukki, R. (2023). The Effect of Tax Morals and the Digitalized Tax System on Tax Compliance with Trust in the Government as a Moderating Variable. *Dinasti International Journal of Digital Business Management (DIJDBM)*, 4(2).
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi penelitian akuntansi*.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Susyanti, J., & Anwar, S. A. (2020). Efek Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Di Masa Covid 19. *Sebatik*, 24(2). <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i2.1166>
- Suyanto, H., & Ningsih, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 4(1), 27–38.
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6(3), 3158–3168. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>
- Triogi, K. A., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang

Utara. *E-Jra*, 10(07), 77–83.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (2007).

Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan (2008).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat Belas Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (2009).

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038) (2009).

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1).

Widiantari, P. A., Mahaputra, I. N. K. A., & Ardianti, P. N. H. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(3), 221–229.

Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur. *Jurnal Ekuilnemi*, 7(1), 53–67. <https://doi.org/10.36985/kjq23k73>

Wijayanti, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Sosial, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 2, 35.

Wilestari, M., & Ramadhani, M. (2020). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PBB-P2. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 36–54.

Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2021). Pengaruh E-Filing, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 140–150. <https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.140-15>

Yohana, M. (2023). *Pengaruh Tarif Pajak Progresif, Self Assasment, Digitalisasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Universitas Buddhi Dharma Angkatan Tahun 2019-2021)*. Universitas Buddhi Dharma.

Yunia, N. N. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh

Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak Umkm Pp No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).

Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).

Zuhrah, N., Umamah, R., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 19.