

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN DIGITALISASI PERPAJAKAN (CORETAX)
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi



Diajukan oleh:

R.A RISKIE MAHARANI

NPM. 2101120062

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2025

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : R.A Riskie Maharani
Nomor Pokok/NPM : 2101120062
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN DIGITALISASI PERPAJAKAN (CORETAX) SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 29 Agustus 2025 Pembimbing I : Dr.Hj.Msy. Mikial, S.E.,M.Si., Ak.,CA.,CSRS
NIDN. 0205026401

Tanggal 29 Agustus 2025 Pembimbing II : Dimas Pratama Putra , S.E.,AK.,M.Si
NIDN. 0219049101

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr.Hj.Msy. Mikial,SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS
NIDN. 0205026401

Roy

Dr.Rosalina Pebrica Mayasari,SE.,Ak.,M.Si.
NIDN. 0026028301



UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : R.A Riskie Maharani
Nomor Pokok/NPM : 2101120062
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Pajak
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN DIGITALISASI PERPAJAKAN (CORETAX) SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR.

Penguji Skripsi :

Tanggal 29 Agustus 2025 Ketua Penguji : Dr.Hj.Msy. Mikial, S.E.,M.Si., Ak.,CA.,CSRS
NIDN. 0205026401

Tanggal 29 Agustus 2025 Penguji I : Dimas Pratama Putra, S.E,AK.,M.Si.
NIDN. 0219049101

Tanggal 30 Agustus 2025 Penguji II : Febransyah, S.E.,M.M
NIDN. 0203026601

Mengesahkan,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr.Hj.Mys.Mikial,SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS
NIDN. 0205026401

Dr.Rosalina Pebrica Mayasari,SE.,Ak.,M.Si.
NIDN. 0026028301



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Motivasi itu sementara, tapi disiplin dan fokus adalah kunci kemenangan”

(Timothy Ronald)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang akan bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

“Di dunia yang tak selalu mudah, Bunda menjagaku dari tempat yang tak bisa kulihat”

(Rarmi)

Kupersembahkan Kepada:

- ♦ *Ama dan Bunda yang Tercinta*
- ♦ *Saudara - Saudaraku dan Ponakan tersayang*
- ♦ *Semua Sahabatku*
- ♦ *Semua Dosen Jurusan Akuntansi yang telah mendidiku*
- ♦ *Teman Seperjuangan Akuntansi 2021*
- ♦ *Almamater Yang Saya Banggakan*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : R.A Riskie Maharani

Nomor Pokok/NPM : 2101120062

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Perpajakan (*Coretax*) sebagai *Variabel Intervening* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”**, telah ditulis dengan sungguh-sungguh.

Apabila dikemudian hari dibuktikan pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2025



R.A Riskie Maharani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Perpajakan (Coretax) Sebagai Variabel Intervening Di Kpp Pratama Palembang Ilir Timur”**

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE.,MS, selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Hj. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti dan Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
3. Ibu Dr. Rosalina Pebrica Mayasari, S.E., Ak., M.Si. selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Bapak Dimas Pratama Putra, S.E., AK., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
5. Ibu Pipit Fitri Rahayu, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan dari tahap administrasi sampai persyaratan akademik.
6. Terima kasih kepada Dr. Rosmalinda Permatasari, S.T., M.T. Atas bimbingan dan arahnya, berkat beliau penulis bisa meraih pencapaian ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajar dan memberikan pengarahan selama perkuliahan.
8. Bapak Albert Rinus Halomoan Saragi Siallagan, S.E.,M.M. Selaku Kepala Kantor KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Terima Kasih untuk Kak Melati dan seluruh karyawan KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi
10. Yang paling utama Almh. Ibunda Tercinta, Desnawati, S.E Seorang yang sudah melahirkan saya. Alhamdullilah kini penulis sudah berada di tahap ini, Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan cinta kasih kepada bunda. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa rindu, terima kasih, serta permohonan maaf. Terima kasih sudah menjaga penulis dari kejauhan.
11. Superhero dan Panutan, Ayahanda R. Chaidir Anwar, S.E yang telah menjadi panutan, sumber kekuatan, dan penyemangat dalam setiap langkah kehidupan. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan pengorbanan yang tak ternilai, yang senantiasa mengiringi penulis hingga mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
12. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Ibu Hj. R.A. Suharni, S.H.,M.H., yang telah hadir sebagai sosok pengganti bunda dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas perhatian dan kesabaran

dalam merawat serta membimbing penulis layaknya anak sendiri. Kehadiran beliau sebagai ibu kedua tidak hanya memberikan dukungan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga menjadi sumber kekuatan dan ketenangan di tengah perjuangan akademik.

13. R.A. Aulia Rachma S.Kep, R.M. Fathir Adian Rahman, dr.Hj.Diah Putri Wardani, dr. Meirisa Rahma Pratiwi, Hervita Anggita, S.E Terima kasih kepada saudara/ i yang selalu memberikan kontribusi dan dukungan dari awal masuk perkuliahan sampai bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
14. Bocil kesayangan penulis Adreena Mefa Kinandari, yang menghibur penulis dengan tingkah lucunya.
15. Kepada sahabat penulis yang tak kalah penting kehadirannya, Agusepthere Ilhamiyani yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis SMP sampai saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara dan selalu menjadi garda terdepan disaat penulis membutuhkan bantuan.
16. Teruntuk Hendri Wijaya, Adilla Wahyuni, Dila, Ninda Anggita, Walisma Lizani, selaku teman terdekat penulis yang menjadi tempat berbagi cerita dan dukungan dalam masa pendidikan dan penulisan skripsi penulis.
17. Untuk Teman terbaikku dari PMM4, SNS (Sumatera, NTB dan Sulawesi) Muhammad Jumadil Awal, Rohid Sepdionil, Edwardo Harvey, Muhammad Annas Alfakhri, Ihza Fauzan, Rinda Pricilia, Kadek Marsela dan Daniel Alfajar. Terima Kasih atas kenangan indahny di kota perantauan, Semoga suatu saat kita bisa dipertemukan kembali di Solo.

18. Teruntuk (Barbar Squad) Roihana Baintan, Putri Maharani, Indah Lova Khairunnisa terima kasih telah memberikan dukungan, saran dan motivasi agar penulis menyelesaikan skripsi tepat waktu.
19. Teman-teman Relawan Pajak (Renjani) yang telah memberikan pengalaman dan cerita yang tak terlupakan untuk peneliti.
20. *Last but not least* diri saya sendiri yang sudah bertahan sejauh ini, terima kasih karena tidak menyerah dan bisa sampai tahap ini. *And yes, you got trough this very well.*

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan referensi yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, September 2025

R.A Riskie Maharani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viiix
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
RIWAYAT HIDUP	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teoritis.....	15
2.1.1 <i>Attribution Theory</i>	15
2.1.2 <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	16
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5 Digitalisasi Perpajakan (<i>Coretax</i>)	20
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1.6.1 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	24
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.1.1 Tempat Penelitian.....	41
3.1.2 Waktu Penelitian	41
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.1 Sumber Data.....	41
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3. Populasi, Sampel dan Sampling.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.3.3 Sampling	45
3.4. Rancangan Penelitian	45
3.5. Variabel dan Definisi Operasional	46
3.5.1 Variabel.....	46
3.6. Instrumen Penelitian.....	49
3.7. Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	52
3.7.2 Analisa <i>Outer Model</i>	52
3.7.3 Analisa <i>Inner Model</i>	55
3.7.4 Model Pengujian Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	60
4.1.2 Visi, Misi dan Motto KPP Pratama Palembang Ilir Timur	61
4.1.2.1 Visi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	61
4.1.2.2 Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur	61
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Struktur Organisasi	62
4.1.3.1 Struktur Organisasi.....	62
4.1.3.2 Uraian Tugas Struktur Organisasi	62
4.1.4 Data Sampel Penelitian	65
4.1.4.1 Jenis Kelamin	66

4.1.4.2 Umur.....	67
4.1.4.3 Tingkat Pendidikan.....	68
4.1.5 Analisis Data Hasil Penelitian	69
4.1.5.1 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	69
4.1.5.2 Analisis Inner Model	77
4.1.5.3 Uji Hipotesis.....	79
4.1.5.4 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	80
4.1.5.5 Uji Hipotesis Pengaruh tidak langsung	82
4.1.5.6 Uji Model Fit	83
4.2 Pembahasan.....	85
4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Digitalisasi Perpajakan (<i>Coretax</i>)	85
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Digitalisasi Perpajakan (<i>Coretax</i>)	86
4.2.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	87
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	88
4.2.5 Pengaruh Digitalisasi Perpajakan (<i>Coretax</i>) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	90
4.2.6 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Melalui Digitalisasi Perpajakan (<i>Coretax</i>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	91
4.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Perpajakan (<i>Coretax</i>) Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Realisasi Penerimaan Pajak	3
Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022-2024	6
Tabel 2. 1 Penelitian Lain Yang Relevan.....	25
Tabel 3. 1 Jumlah Wajib Pajak	43
Tabel 3. 2 Variabel dan Definisi Operasional.....	48
Tabel 3. 3 Skala Likert	49
Tabel 3. 4 Hipotesis dalam Uji t-statistic	57
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Kuisisioner.....	65
Tabel 4. 2 <i>Loading Factor</i>	69
Tabel 4. 3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4. 4 <i>Fornell-Larcker</i>	72
Tabel 4. 5 <i>Cross Loading</i>	73
Tabel 4. 6 <i>Heterotrait-monotrait (HTMT)</i>	74
Tabel 4. 7 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	75
Tabel 4. 8 <i>Inner VIF Value</i>	77
Tabel 4. 9 <i>R Square</i>	77
Tabel 4. 10 <i>F Square</i>	78
Tabel 4. 11 <i>Model Fit</i>	80
Tabel 4. 12 <i>Direct Effect</i>	82
Tabel 4. 13 <i>Indirect Effect</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3. 1 Perencanaan <i>Outer Model</i>	54
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	62
Gambar 4. 2 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	66
Gambar 4. 3 Data Responden Menurut Umur	67
Gambar 4. 4 Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan	68
Gambar 4. 5 Hasil Pengolahan Data <i>Outer Loading</i>	76
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Hipotesis	79

ABSTRAK

R.A Riskie Maharani, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Digitalisasi Perpajakan (*Coretax*) Sebagai *Variabel Intervening* Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur (Dibawah Bimbingan Ibu Dr. Hj. Msy. Mikial, S.E.,M.Si,Ak,CA,CSRS dan Bapak Dimas Pratama Putra, S.E.,AK.,M.Si.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan digitalisasi perpajakan (*coretax*) sebagai *variabel intervening* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang memperoleh data primer, pemilihan sampel dengan menggunakan rumus solvin , sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui digitalisasi perpajakan (*coretax*) sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Perpajakan (*Coretax*), Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

R.A Riskie Maharani, The Influence of Taxpayer Awareness and Service Quality on the Level of Taxpayer Compliance with Tax Digitalization (Coretax) as an Intervening Variable at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax Office (Under The Guidance of Mrs. Dr. Hj. Msy. Mikial, S.E., M.Si,Ak,CA,CSRS And Mr. Dimas Pratama Putra, S.E.,AK.,M.Si.)

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness and service quality on taxpayer compliance levels, with tax digitalization (coretax) as an intervening variable at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax Office (KPP Pratama). This quantitative study obtained primary data. The sample was selected using the Solvin formula, resulting in a sample size of 100 respondents. The data analysis technique used in this study was the SEM-PLS method.

The results of this study found that taxpayer awareness and service quality did not affect taxpayer compliance levels with tax digitalization (coretax) as an intervening variable.

Keywords: Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Digitalization (Coretax), Taxpayer Compliance.

RIWAYAT HIDUP

R.A Riskie Maharani, lahir di Curup pada tanggal 25 September 2003, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak R. Chaidir Anwar dan Ibu Desnawati. Saat ini berdomisili di Jalan Dwikora II , Palembang.

Sekolah dasar ditempuh di SD Negeri 16 Palembang dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 58 Palembang dan menyelesaikannya pada tahun 2018. Pendidikan Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2021 di SMA Negeri 11 Palembang. Selanjutnya, penulis melanjutkan Pendidikan Tinggi Jenjang Strata 1 (S1) di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti.

Palembang, September 2025

R.A Riskie Maharani

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan aspek penting dalam mendukung penerimaan negara dari sektor perpajakan (Setiawan & Jordy, 2025). Sementara itu, Menurut (Mufarrokhah, 2024) Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan serta menggunakan haknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan menurut (Ermawati et al., 2022), Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesadaran individu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang tercermin dari upaya wajib pajak untuk memahami ketentuan peraturan perpajakan, mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas, menghitung pajak terutang secara akurat, serta melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Sikap ini menunjukkan bahwa wajib pajak secara sukarela, tanpa paksaan, bersedia melaksanakan kewajiban perpajakan seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan ini tidak semata-mata diukur dari besarnya nominal pajak yang dibayarkan, melainkan dari tingkat ketaatan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara benar, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, kenyataannya tingkat kepatuhan tersebut tidak selalu konsisten dan cenderung mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu. Fenomena ini tidak terjadi tanpa sebab, melainkan dipengaruhi oleh berbagai

faktor baik internal maupun eksternal yang saling berkaitan satu sama lain (Basuki & Gomies, 2023).

Persoalan kepatuhan Wajib Pajak menjadi perhatian serius di berbagai negara, baik yang sudah maju maupun yang masih berkembang. Hal ini disebabkan karena rendahnya kepatuhan dapat mendorong munculnya praktik penghindaran, pengelakan, serta kelalaian dalam memenuhi kewajiban perpajakan (P. L. P. Yanti & Setiawan, 2020).

Dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak, peran pemerintah sebagai otoritas utama di bidang perpajakan menjadi sangat krusial. Pemerintah tidak hanya bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan dan regulasi perpajakan, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menciptakan sistem perpajakan yang adil, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Zega et al., 2024). Selain itu, keterlibatan dari lembaga-lembaga terkait, seperti Direktorat Jenderal Pajak, juga sangat diperlukan dalam mengedukasi masyarakat, memberikan pelayanan yang optimal, secara konsisten. Dengan adanya sinergi yang baik antara pemerintah dan lembaga terkait, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat dan berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

Tingginya tingkat kepatuhan pajak mencerminkan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan negara, serta menunjukkan kemauan untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pembangunan nasional (Rau, 2025). Ketika wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan tepat dan sesuai aturan, hal

tersebut membentuk fondasi yang kokoh bagi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan serta menjaga kestabilan fiskal negara.

Tabel 1.1

Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun Pajak	Target penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Rasio Terhadap Target
2022	Rp 1.512,2 Triliun	Rp 1.844,3 Triliun	121,9%
2023	Rp 1.891,6 Triliun	Rp 2.026,2 Triliun	107,2%
2024	Rp 2.312,8 Triliun	Rp 2.319,3 Triliun	100,2%

Sumber : (KPP Ilir Timur, 2025), Diolah peneliti

Berdasarkan data dari KPP Pratama Palembang Ilir timur, Pada tahun 2022 target penerimaan pajak ditetapkan sebesar Rp 1.512,2 triliun, dengan realisasi mencapai Rp 1.844,3 triliun atau sebesar 121,9% dari target. Capaian ini menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam penghimpunan pajak, melebihi target yang telah ditetapkan secara signifikan. Pada tahun 2023, target penerimaan pajak dinaikkan menjadi Rp 1.891,6 triliun. Realisasi penerimaan pajak tahun tersebut mencapai Rp 2.026,2 triliun atau 107,2% dari target. Meskipun rasio terhadap target lebih rendah dibanding tahun sebelumnya, pencapaian tersebut tetap mencerminkan performa yang positif dan efisiensi dalam sistem perpajakan nasional.

Pada tahun 2024, target penerimaan pajak kembali ditingkatkan secara signifikan menjadi Rp 2.312,8 triliun. Realisasi penerimaan pajak tahun 2024 tercatat sebesar Rp 2.319,3 triliun, atau 100,2% dari target. Walaupun persentase pencapaiannya mendekati target secara tepat, hal ini tetap

menunjukkan bahwa pemerintah mampu menjaga konsistensi dalam optimalisasi penerimaan negara melalui sektor perpajakan.

Secara keseluruhan, data tersebut mengindikasikan adanya perbaikan dan peningkatan efektivitas dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia, yang salah satunya didorong oleh upaya peningkatan kesadaran wajib pajak, serta perbaikan kualitas pelayanan fiskus. Peran penting dalam pencapaian ini turut didukung dengan adanya transformasi digital di sektor perpajakan, khususnya melalui digitalisasi perpajakan. Penerapan teknologi digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, serta berbagai sistem pelaporan elektronik sebelumnya telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kini, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang melakukan transformasi lebih lanjut dengan mengimplementasikan *Core Tax Administration System (Coretax)*, yang dirancang untuk menggantikan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) secara menyeluruh. *Coretax* menghadirkan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi, otomatis, dan berbasis data *real-time* (Wala & Tesalonika, 2024). Menurut (Cindy & Chelsya, 2024), penerapan *Core Tax Administration System (CTAS)* saat ini menjadi hal yang sangat mendesak. Pemerintah menaruh harapan besar bahwa implementasi CTAS dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak serta menaikkan rasio pajak Indonesia yang hingga kini masih tergolong rendah. Sebelumnya, berbagai langkah reformasi telah dilakukan, seperti digitalisasi layanan perpajakan melalui *e-Filing*, *e-Billing*, dan *Web e-Faktur*. Pemerintah kini terus mendorong efisiensi sistem perpajakan digital yang lebih mutakhir melalui CTAS, yang

pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dan memperluas basis perpajakan secara menyeluruh.

Dengan adanya *Coretax*, proses administrasi perpajakan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien. Sistem ini tidak hanya memperkuat pengawasan dan akurasi data, tetapi juga mengurangi potensi kecurangan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Al Maliki, 2025). Oleh karena itu, digitalisasi perpajakan melalui *Coretax* menjadi faktor strategis yang diharapkan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan, serta memperluas basis pajak dan meningkatkan penerimaan negara (Rahmi et al., 2023). Berdasarkan dengan teori atribusi, Teori ini mengkaji bagaimana individu mencari penyebab atau alasan di balik tindakan mereka, baik yang berasal dari dalam diri (internal) maupun dari lingkungan atau kondisi eksternal (A. R. Yanti & Machdar, 2025). Dalam digitalisasi perpajakan seperti implementasi *Coretax*, *e-Filing*, *e-Billing*, dan sistem perpajakan berbasis teknologi. Wajib pajak bisa mengatribusikan perilaku patuh mereka terhadap faktor eksternal berupa kemudahan akses informasi, efisiensi proses, serta kejelasan sistem yang ditawarkan oleh pemerintah.

Hasil penelitian oleh (Wijaya, 2025), dan (Nurafiza & Kisnawati, 2024) mengatakan bahwa Digitalisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sedangkan menurut (Mufarrokhah, 2024), dan (Nugraha, 2024) mengatakan bahwa Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sementara itu, kesadaran wajib pajak tetap menjadi faktor kunci yang tidak dapat diabaikan. Tanpa adanya kemauan dan pemahaman dari individu untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, secanggih apa pun teknologi yang diterapkan tidak akan memberikan hasil yang optimal. Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Kesadaran ini mencakup pengertian bahwa pajak adalah kontribusi nyata untuk pembangunan negara dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun, masih banyak wajib pajak yang enggan memenuhi kewajibannya karena kurangnya pemahaman tersebut. Akibatnya, tingkat kepatuhan menurun. Oleh karena itu, kesadaran pajak menjadi faktor penting yang perlu ditanamkan untuk mendukung kepatuhan perpajakan.

Tabel 1.2

Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022-2024

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang Wajib Melaporkan SPT	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
2022	259.486	73.922	54.173	73,28%
2023	271.390	82.634	59.894	72,48%
2024	287.410	80.491	55.680	69,17%

Sumber : (KPP Ilir Timur, 2025), Diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas, perkembangan rasio kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Palembang Ilir Timur menunjukkan bahwa meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, rasio kepatuhan justru menunjukkan penurunan.

Pada tahun 2022, dari total 259.486 wajib pajak, sebanyak 73.922 terdaftar

dan 54.173 wajib melaporkan SPT, sehingga rasio kepatuhan tercatat sebesar 73,28%. Tahun berikutnya 2023, jumlah wajib pajak meningkat menjadi 271.390 dengan 82.634 yang terdaftar dan 59.894 yang wajib melapor, namun rasio kepatuhan turun menjadi 72,48%. Penurunan ini berlanjut di tahun 2024, meskipun jumlah wajib pajak kembali meningkat menjadi 287.410, dengan 80.491 yang terdaftar dan 55.680 wajib melapor, namun rasio kepatuhannya justru menurun lebih tajam menjadi 69,17%. Penurunan rasio kepatuhan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban formalnya, khususnya dalam hal pelaporan SPT.

Salah satu penyebab utama rendahnya kepatuhan pajak adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, Prosedur administratif dalam melaporkan dan membayar pajak. Ketidaktahuan ini sering kali menimbulkan kebingungan, rasa enggan, bahkan ketakutan, sehingga menghambat proses pemenuhan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), pada dasarnya menjelaskan bagaimana seseorang membuat keputusan untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, Persepsi kontrol perilaku merupakan persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (A. R. Yanti & Machdar, 2025). Dalam hal ini, kesadaran wajib pajak akan meningkat jika ia merasa mampu memahami dan menjalankan prosedur pajak dengan baik terutama jika sistem yang disediakan mudah diakses dan dipahami.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nuridah et al., 2025), (Nabila &

Lestari, 2025), (Itqoni & Budi, 2025) Menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, Sedangkan menurut (Suryawati, 2025), Menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kesadaran wajib pajak sudah cukup baik, namun belum tentu kesadaran tersebut diikuti dengan tindakan nyata dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, Seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pajak dapat menjadi memengaruhi tingkat kepatuhan. Pelayanan yang kurang ramah, lambat, atau terlalu birokratis dapat menimbulkan rasa kecewa di kalangan wajib pajak. Akibatnya, banyak dari mereka memilih untuk menunda bahkan menghindari kewajiban perpajakan karena merasa proses yang ada tidak mendukung. Pajak sering kali masih dipandang sebagai beban, bukan sebagai kontribusi warga negara dalam membiayai sektor-sektor seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan publik lainnya. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan lemahnya komitmen sebagian wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan penuh tanggung jawab. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, Salah satu bentuk pelayanan publik yang esensial adalah pelayanan perpajakan, yang berfokus pada pemberian

kemudahan dan fasilitas kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan perpajakan menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana lembaga perpajakan mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, ramah, dan sesuai harapan masyarakat (Jaya, 2025). Seiring dengan kemajuan teknologi, digitalisasi perpajakan menjadi strategi utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut. Melalui pengembangan sistem digital seperti *Coretax*, yang mencakup *e-Filing*, dan *e-Billing*, wajib pajak dapat mengakses layanan perpajakan secara lebih mudah dan efisien. Inovasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maili, 2022), dan (Dewi et al., 2019), kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Toniarta & Merkusiwati, 2023), dan (Astuti et al., 2025) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan pajak juga menjadi hal yang mendesak, seperti melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur pajak, serta penerapan sistem digital yang terintegrasi seperti *Coretax*. Upaya lainnya adalah dengan membangun kesadaran masyarakat melalui edukasi yang komunikatif dan mudah dipahami mengenai pentingnya pajak bagi keberlangsungan negara. Di sisi lain, penguatan penegakan hukum dan penerapan sanksi yang tegas, konsisten, dan proporsional juga sangat

dibutuhkan agar wajib pajak lebih disiplin dan tidak melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan berkontribusi positif terhadap stabilitas dan keberlanjutan penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Pemilihan lokasi penelitian di KPP Pratama Palembang Ilir Timur bukan tanpa alasan. Peneliti memiliki pengalaman langsung sebagai relawan pajak (renjani) di kantor tersebut, yang memberikan pemahaman nyata mengenai pelaksanaan administrasi perpajakan, interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak, serta implementasi sistem digitalisasi perpajakan seperti *Coretax*. Melalui pengalaman ini, peneliti dapat mengamati secara langsung tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik dari sisi kesadaran individu maupun dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, lokasi ini dianggap relevan dan representatif untuk mengangkat permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut adapun judul penelitian yang akan dilakukan adalah **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Digitalisasi Perpajakan (*Coretax*) Sebagai Variabel Intervening di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di sajikan di atas, dapat dilihat bahwa permasalahan yang ada pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap digitalisasi perpajakan (*Coretax*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap digitalisasi perpajakan (*Coretax*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
5. Apakah digitalisasi perpajakan (*Coretax*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
6. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak melalui digitalisasi perpajakan (*Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui digitalisasi perpajakan (*Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap digitalisasi perpajakan (*Coretax*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap digitalisasi perpajakan (*Coretax*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
4. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
5. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh digitalisasi perpajakan (*Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
6. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh kesadaran wajib pajak melalui digitalisasi perpajakan (*Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
7. Untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan melalui digitalisasi perpajakan (*Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik dalam lingkup akademik maupun praktis. Adapun manfaat tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

a. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan kontribusi teoritis yang bermanfaat bagi almamater, khususnya Universitas Tridinanti. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai bagaimana digitalisasi sistem perpajakan melalui implementasi *Coretax*, kesadaran dari wajib pajak, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Temuan dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan awal atau referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji isu serupa, terutama dalam lingkup pajak orang pribadi dan reformasi digital di bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Sebagai instansi yang menjadi objek penelitian, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur diharapkan dapat memperoleh masukan dan informasi penting dari hasil penelitian ini. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan kebijakan terkait penguatan digitalisasi sistem perpajakan, serta peningkatan kualitas pelayanan dan edukasi bagi wajib pajak.

2) Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri, Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, sekaligus menambah wawasan dan pemahaman terhadap praktik perpajakan di lapangan, khususnya terkait dinamika kepatuhan pajak di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Maliki, M. A. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5140.
- Amalia, S. N. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Individu Terhadap Financial Technology (Fintech) Syariah (Paytren) Sebagai Salah Satu Alat Transaksi Pembayaran (Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (TPB)). *Iqtishaduna*, 9(1), 57–73.
- Arianty, F. (2024). Implementation challenges and opportunities coretax administration system on the efficiency of tax administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 2.
- Aritonang, F. Y., & Tipa, H. (2025). Pengetahuan perpajakan, transparansi dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Scientia journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 7(1).
- Arto, G., & Kasir, K. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bojongloa Kaler. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 13(2), 283–291.
- Astuti, N. K. P. D., Verawati, Y., & Rustiarini, N. W. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Klungkung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 7(1), 156–170.
- Basuki, F. H., & Gomies, H. (2023). Pengaruh Religiusitas dan Tax Morale terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*, 141–148.
- Dewi, R. C., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Petra, B. A., & Ramadhanu, A. (2019). Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 93–97.
- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di

- Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, 3(1), 10–25.
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K. P. (2022). Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 59–65.
- Fajriana, I., & Wenny, C. D. (2024). Preferensi risiko sebagai pemoderasi program pengungkapan sukarela dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 9(2), 226–237.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2018). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. SemarangHarnanto.
- Henseler, J. (2014). Assessing and testing the goodness-of-fit of PLS path models. *The 3rd Annual Conference of the Dutch/Flemish Classification Society (Vereniging Voor Ordinatie En Classificatie-VOC)*.
- ILHAM, A. F. (2024). *Ngaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi resiko sebagai variabel moderating (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Jagakarsa)*. Universitas Nasional.
- Itqoni, I., & Budi, Y. A. B. (2025). Pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 5(1), 583–596.
- Jaeng, T. Y., & Yadnyana, I. K. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel (Studi Kasus Di Kabupaten Sikka, NTT):(Studi Kasus Di Kabupaten Sikka). *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 509–521.
- Jatmiko, N. S. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pemerintah Kota Balikpapan Tahun 2022. *Madani*

accounting and management journal, 10(1), 1–18.

- Jaya, P. J. C. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan aplikasi djp (direktorat jenderal pajak) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama cirebon dua. *Cendekia Jaya*, 7(1), 32–50.
- Karina, A., Siska, M., & Saad, B. (2024). Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemeriksaan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 356–369.
- Kawerang, A. F. F. Z. S. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, E-System Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Penelitian Di Kabupaten Bone)*. Feb uin jakarta.
- Kodu, A. R., Heri, H., Hasibuan, R. J. F., & Sunarsih, U. (2025). Pandangan kenaikan tarif PPN 12% dengan menggunakan sistem Coretax: Implikasi pada UMKM di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(1).
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, 8(1), 16–29.
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13553–13562.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*.
- Maulidya, A. A. (2025). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Mojokerto*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas.
- Mufarrokhah, et all. (2024). Dampak Tax Planning, Digitalisasi Layanan Pajak, dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 107–115.
- Munyati, K., Manrejo, S., & Faeni, D. P. (2024). Pengetahuan perpajakan,

penerapan e-filing, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris di pt yamaha music manufacturing asia). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1369–1385.

Nabila, M., & Lestari, A. I. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara. *Journal Axegnal: Tax And Economic Insights Journal*, 1(2).

NIHAYA, D. A. (2025). *Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi CV. Pratama Shellindo Tahun 2024)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.

Noor, M. (2017). Pengaruh Faktor Eksternal terhadap Keputusan Nasabah Non Muslim Menggunakan Jasa Pembiayaan Perbankan Syari'ah di Kota Pontianak. *Khatulistiwa: Journal Of Islamic Studies*, 7(02).

NUGRAHA, Y. (2024). *Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Pada Djp Kanwil Jakarta Barat)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.

Nurafiza, B., & Kisnawati, B. (2024). Analisis Pengaruh Digital Teknologi, Pengetahuan Pajak, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntabel: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(1), 49–61.

Nuridah, S., Putri, L., & Rosida, S. A. (2025). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 302–314.

Octavia, R. H. (2020). *Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pt kencana rodo*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Oktarina, T. (2024). *Pengaruh digitalisasi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama palembang ilir timur*. 021008 universitas tridinanti palembang.

Paot, N. B. (2022). Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi

- Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Bantul). *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 2(1), 27–37.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Pradnyawati, A. A. (2024). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Prajogo, J. N., & Widuri, R. (2013). *Pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo*. Petra Christian University.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Journal of economics, business, management, accounting and social sciences*, 3(2), 114–118.
- Putri, E. L., & Yuliati, A. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Mulyorejo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 3033–3052.
- Putri, M. N., Sudarso, S., & Hariasih, M. (2025). Pengaruh harga, kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 2547–2577.
- PUTRI, R. L. A. (2025). *Pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu)*. Universitas Tadulako.
- Qomariyah, N., Sayidah, N., Mulyaningtyas, A., & Maella, N. F. S. (2023).

Factors Affecting The Motivation To Pay Income. Harmony in Innovation : Navigating Global Business Landscapes through Emerging Technologies and Dynamic Management Strategies. *Www.Sharpmultinational.Com*.

Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191.

Rakhmat, R., Rahmad, A. A., Siena, F. A., Apriyadi, E., & Nursaid, H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (Npwp) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 163–174.

Ramadhanthy, R. (2024). Pengaruh tingkat pendapatan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Kasus Pada Influencer Selebgram Yang Berdomisili Di Banten Tahun 2021-2022). *Jurnal Riset Akuntansi Tirtayasa*, 9(1), 32–42.

Rau, G. I. (2025). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten sleman*. Universitas atma jaya yogyakarta.

Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh insentif, digitalisasi dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(2), 1339–1349.

Riyani, R. N., & Sofianty, D. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Subang. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 4(1).

RP, F. A., & Hapsari, A. A. (2024). Efektivitas Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kerja KPP Pratama Kuala Tungkal. *Operation Technology and Management (OPTIMA) Journal*, 1(1), 39–50.

Safitri, N., Pangaribuan, D., & Sianipar, P. B. H. (2025). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Moralitas Pajak terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak dengan Budaya Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(1), 321–339.
- Sapita, W., & Munandar, A. (2025). *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang)*. Universitas Indo Global Mandiri.
- Saputra, I. K. G. D. K., & Putra, I. N. W. A. (2025). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi VOLUME*, 3(2).
- Saragih, E. Y. B., & Tobing, V. C. L. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 188–196.
- Sari, I. P. (2025). Pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan surat tagihan pajak terhadap penerimaan pajak orang pribadi. *Jekos (Jurnal Ekonomi Dan Sosial)*, 2(1), 51–63.
- SETIAWAN, I., & JORDY, M. (2025). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, penerapan sistem e-filing, e-billing, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi pada kpp pratama Denpasar timur*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Simbolon, F., Sitompul, F., Panggabean, N. R., & Harianja, H. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di desa silalitoruan kecamatan muara. *Jurnal neraca AGUNG*, 15(1), 64–72.
- Sunanta, S., & Leonardo, L. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 6(1), 86–95.
- Suryani, N., Qadri, R., Noviaty, E., & Romony, M. A. (2024). Pengaruh

- Penerapan E-Filling dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Pancoran Tahun 2020-2022. *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 263–276.
- Suryawati, D. (2025). *Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama jakarta cakung*. Universitas Bakrie.
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh kewajiban moral dan digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 3158–3168.
- Tanaya, E. A. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Religiusitas, Budaya Dan Moralitas Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan Di Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. (2023). The Effect of Trust in Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanction on Individual Taxpayer Compliance. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 4955–4967.
- VITER, R. Y. U. N. (2025). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, e-form dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Kasus pada Karyawan dan UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kalideres)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Wahyuni, S., Mahrizal, M., & Nur, M. (2025). Pengaruh sosial media marketing dan citra destinasi terhadap kepuasan konsumen dengan daya tarik sebagai variabel mediasi. *Jurnal ekobismen*, 5(1), 29–42.
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax: Analisis Hukum dan Akuntansi. *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 149–158.
- WARYANTI, W. (2024). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, implementasi e-filling perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Wijaya, H. (2025). *Pengaruh digitalisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan*

dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kpp ilir timur 1 palembang. 021008 Universitas Tridianti Palembang.

- Wulan, D. A. S., & Sayidah, N. (2025). Analisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengalaman pelaporan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan e-spt tahunan orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama mojokerto. *Jurnal dimensi*, 14(1), 64–76.
- Yanti, A. R., & Machdar, N. M. (2025). Peran sosialisasi pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(3), 876–881.
- Yanti, P. L. P., & Setiawan, P. E. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling pada Kepatuhan WPOP dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1900–1914.
- Zega, A., Gea, Y. V., Zebua, M. S., Ndraha, A. B., & Ferida, Y. (2024). Strategi peningkatan kesadaran pajak di kalangan generasi muda dalam era digital: Analisis peran teknologi dan pendidikan menuju Indonesia emas 2045. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(2), 11–22.