

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax digitalization and the quality of tax services on individual taxpayer compliance, with tax knowledge as a moderating variable. The background of this research is based on the phenomenon of low taxpayer compliance at KPP Pratama Cileungsi, along with the development of digitalization and tax services. This research uses a primary quantitative approach with the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis method through the SmartPLS application. The sample in this study consists of 107 individual taxpayers registered at KPP Pratama Cileungsi who have used digital tax services. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires both offline and online. The results of the study show that (1) tax digitalization has a positive effect on taxpayer compliance, (2) the quality of tax services has a positive effect on taxpayer compliance, (3) tax knowledge does not have a moderating role in strengthening the influence of tax digitalization, and (4) tax knowledge does not have a moderating role in strengthening the influence of tax service quality on taxpayer compliance.

Keywords: quality of tax services, tax digitalization, tax knowledge, taxpayer compliance

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan variabel moderasi pengetahuan pajak. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak yang terjadi di KPP Pratama Cileungsi serta perkembangan digitalisasi dan layanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif primer dengan metode analisis Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS. Sampel dalam penelitian ini adalah 107 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cileungsi dan telah menggunakan layanan perpajakan digital. Teknik pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara luring dan daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) digitalisasi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (3) pengetahuan pajak tidak memiliki peran moderasi yang dapat memperkuat pengaruh digitalisasi pajak, dan (4) pengetahuan pajak tidak memiliki peran moderasi yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: digitalisasi pajak, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak