



**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PEMODERASI
PENGETAHUAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA CILEUNGSI**

SKRIPSI

MUFIDA ALLYA PUTRI 2010112068

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PEMODERASI
PENGETAHUAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA CILEUNGSI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

MUFIDA ALLYA PUTRI 2010112068

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama: Mufida Allya

Nim : 2010112068

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

Bogor, 18 juni 2025

Yang menyatakan



Mufida Allya

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mufida Allya

NIM : 2010112068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemoderasi Pengetahuan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpang, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 18 Juni 2025

Yang menyatakan



Mufida Allya

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DENGAN PEMODERASI PENGETAHUAN PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA CILEUNGSI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

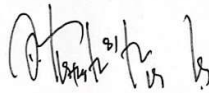
MUFIDA ALLYA PUTRI 2010112068

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 03 Desember 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



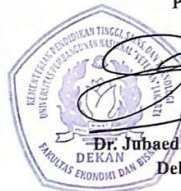
Dr. Suparna Wijaya, SE, Ak, MM
Ketua Penguji



Husnah Nur Laela Ermaya S.E., M. M, Ak, CA
Penguji I



Ekawati Jati Wibawaningsih, SA, M.Acc
Penguji II

Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan



Dewi Darmastuti, SE, M.S.Ak
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Januari 2026

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 3 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Mufida Allya Putri

NIM : 2010112068

Program Studi : Akuntansi S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemoderasi Pengetahuan Pajak

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *80.03*
dan Nilai Huruf *A*.

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Suparna Wijaya, SE, Ak, MM	Ketua	
2	Husnah Nur Laela Ermaya S.E., M.M, Ak, CA	Anggota I	
3	Ekawati Jati Wibawaningsih, SA, M.Acc	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 3 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Akuntansi S1

Dewi Darmastuti, S.E., M.S.Ak

PRAKATA

Rasa syukur dan nikmat dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kelancaran dalam pelaksanaan penelitian **“Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemoderasi Pengetahuan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi”**. Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana program studi sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada pengerjaan skripsi ini tentunya penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNVJ, Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung mahasiswa untuk berkembang serta berkontribusi dalam membentuk lulusan mahasiswa terbaik.
2. Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi, Ibu Dewi Darmastuti, S.E., M.S.Ak dalam memberi motivasi serta dorongan untuk terus menyelesaikan penulisan.
3. Ibu Ekawati Jati Wibawaningsih, SE, M.Acc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan serta memberikan motivasi kepada peneliti agar melengkapi penulisan ini.
4. Seluruh dosen dan tenaga pendidik UPNVJ yang menjadi pilar untuk pengembangan ilmu peneliti khususnya di bidang akuntansi dan sekitarnya.
5. Keluarga penulis yang selalu meyakinkan dan memberikan motivasi agar penulisan ini bisa sampai tahap terakhir, yang selalu mengingatkan kesehatan peneliti dan juga mengingatkan untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu hadir sebagai penyemangat, pendengar setia, dan tempat berbagi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuan yang sangat berarti.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 18 Juni 2025

Mufida Allya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
2.1.2 <i>Technology of Acceptance Model</i>	11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.1.4 Digitalisasi Pajak	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak.....	13
2.1.6 Pengetahuan Pajak.....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
2.3 Model Penelitian.....	24
2.4 Hipotesis	25
2.4.1 Digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	25

2.4.2	Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	25
2.4.3	Moderasi pengetahuan pajak dalam hubungan digitalisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....	26
2.4.4	Moderasi pengetahuan pajak dalam hubungan kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1	Definisi Operasional	29
3.1.2	Pengukuran variabel	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4	Teknik Analisis Data	35
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.4.2.	Model pengukuran (<i>Outer model</i>)	35
3.4.3.	Model <i>structural</i> (<i>Inner model</i>).....	36
3.4.4.	Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2	Deskripsi Data Penelitian	44
4.2.1	Deskripsi Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	44
4.2.2	Deskripsi Data Digitalisasi Pajak	47
4.2.3	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Pajak.....	49
4.2.4	Deskripsi Data Pengetahuan Pajak	53
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	55
4.3.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	55
4.3.2	Pengujian Outer Model.....	56
4.3.3	Pengujian Inner Model	63
4.3.4	Uji Hipotesis	64
4.4	Pembahasan	65
4.4.1	Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	66
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	67

4.4.3	Peran Moderasi Pengetahuan Pajak Antara Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.4.4	Peran Moderasi Pengetahuan Pajak Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	69
BAB V <u>SIMPULAN DAN SARAN</u>		71
5.1.	Simpulan.....	71
5.2.	Keterbatasan Penelitian	72
5.3.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
RIWAYAT HIDUP		80
LAMPIRAN		81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Realisasi Pendapatan Negara 2022-2024 (Dalam Jutaan Rupiah)	1
Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	2
Tabel 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi dan Kantor Pelayanan Pajak Cibinong.....	3
Tabel 4. Matriks Penelitian Terdahulu	20
Tabel 5. Skor Skala Likert	30
Tabel 6. Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	31
Tabel 7. Pengukuran Variabel Digitalisasi Pajak	31
Tabel 8. Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.....	32
Tabel 9. Pengukuran Variabel Pengetahuan Pajak	33
Tabel 10. Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	44
Tabel 11. Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Digitalisasi Pajak	47
Tabel 12. Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak	50
Tabel 13. Data Terkait Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Pajak	53
Tabel 14. Data Statistik Deskriptif	55
Tabel 15. Nilai outer loadings	57
Tabel 16. Hasil uji validitas konvergen	59
Tabel 17. Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Eliminasi	60
Tabel 18. Hasil Uji Cross Loading Factors	60
Tabel 19. Hasil Cronbach's Alpha.....	62
Tabel 20. Hasil Composite Reliability.....	62
Tabel 21. Hasil Pengujian <i>R-square</i>	63
Tabel 22. Hasil Pengujian <i>Q-square</i>	63
Tabel 23. Hasil Uji Statistik Hipotesis	64
Tabel 24. Hasil Uji Hipotesis.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	24
Gambar 2. Diagram Usia Responden.....	39
Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4. Diagram Pendidikan Terakhir Responden	40
Gambar 5. Diagram Pekerjaan Responden	41
Gambar 6. Diagram Kepemilikan NPWP	42
Gambar 7. Diagram Status Terdaftar Responden	42
Gambar 8. Diagram Keaktifan Akses Sistem Pajak Secara Digital.....	43
Gambar 9. Model Penelitian Awal.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Surat Riset	81
LAMPIRAN 2. Kuesioner Penelitian	83
LAMPIRAN 3. Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP).....	91
LAMPIRAN 4. Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Digitalisasi Pajak (DP)	94
LAMPIRAN 5. Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (KP).....	97
LAMPIRAN 6. Daftar Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Pajak (PP).....	100
LAMPIRAN 7. Model Penelitian Setelah Dilakukan Eliminasi.....	102
LAMPIRAN 8. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	103
LAMPIRAN 9. Hasil Uji Hipotesis	103