

**PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)**

TUGAS AKHIR

VALINA SALSABILA

223403516084



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2026

**PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP
Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi
Universitas Nasional

OLEH:

VALINA SALSABILA

223403516084



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2026

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK**

**(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar
di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 18 Februari 2026



Valina Salsabila

NPM: 223403516084

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN,
SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK (Studi
Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang
Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran
Baru Dua)**

Nama Mahasiswa : **Valina Salsabila**

Nomor Pokok : **223403516084**

Program Studi : **Akuntansi**

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Zumratul Meini, S.E., M.S.E., M.S.Ak.)

Jakarta,

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)**

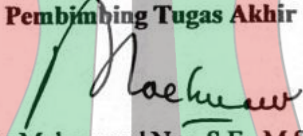
Nama Mahasiswa : **Valina Salsabila**

Nomor Pokok : **223403516084**

Program Studi : **Akuntansi**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

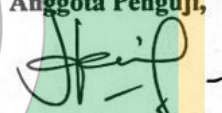
Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,


(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak. CPA)

Anggota Penguji,


(Dr. Asyari, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Dekan


(Prof. Dr. Edr Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 25 Januari 2026

Tanggal Lulus: 2026

ABSTRAK

PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)

Oleh:

Valina Salsabila

NPM : 223403516084

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui sejauh mana Digitalisasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, serta Kualitas Pelayanan Pajak memengaruhi Persepsi Peningkatan Penerimaan Pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua. Metode analisis yang digunakan adalah analisis inferensial dengan pendekatan regresi linier berganda, yang diolah menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 29.0.

Dalam penelitian ini, Persepsi Peningkatan Penerimaan Pajak diartikan sebagai pandangan, penilaian, atau keyakinan Wajib Pajak terhadap adanya peningkatan penerimaan pajak yang dipengaruhi oleh efektivitas sistem digital perpajakan, intensitas sosialisasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Dengan kata lain, variabel ini tidak mengukur secara langsung besarnya realisasi penerimaan pajak, melainkan mengukur bagaimana Wajib Pajak menilai bahwa berbagai upaya tersebut mampu mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut, yaitu Digitalisasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Peningkatan Penerimaan Pajak. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi otoritas perpajakan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan dan optimalisasi penerimaan pajak.

Kata Kunci: Digitalisasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Peningkatan Penerimaan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TAX DIGITALIZATION, TAX SOCIALIZATION, AND TAX SERVICE QUALITY ON PERCEPTION TAX REVENUE INCREASE

*(An Empirical Study on Individual Taxpayers Registered
at KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua)*

By;

Valina Salsabila

NPM: 223403516084

Thesis, under the guidance of Dr. Muhammad Nur, S.E., M.Si.

This study was conducted to test and determine the extent to which Tax Digitization, Tax Socialization, and Tax Service Quality influence the Perception of Increase Tax Revenue. The data used in this study were primary data obtained through the distribution of questionnaires to 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua. The analysis method used was inferential analysis with a multiple linear regression approach, processed using the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 29.0 program.

In this study, the Perception of Increased Tax Revenue is defined as the views, assessments, or beliefs of taxpayers regarding the existence of an increase in tax revenue influenced by the effectiveness of tax digitalization systems, the intensity of tax socialization, and the quality of services provided by the tax authorities. In other words, this variable does not directly measure the actual realization of tax revenue; rather, it measures how taxpayers perceive that these efforts are capable of encouraging an increase in tax revenue.

The test results indicate that the three independent variables Tax Digitalization, Tax Socialization, and Tax Service Quality have a positive and significant influence on Perception of Tax Revenue Increase. Furthermore, the results of this study can serve as a reference for tax authorities in designing more effective policies to improve compliance and optimize tax revenue.

Keywords: *Tax Digitalization, Tax Sosialization, Tax Service Quality, Tax Revenue Increase, Individual Taxpayers (WPOP).*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Theory of Planned Behavior	15
2. Pengertian Pajak.....	16
3. Wajib Pajak	18
4. Fungsi Pajak.....	18
5. Asas Pemungutan Pajak	19
6. Sistem Pemungutan Pajak	21
7. Peningkatan Penerimaan Pajak	21
8. Digitalisasi Perpajakan.....	24

9.	Sosialisasi Perpajakan	25
10.	Kualitas Pelayanan Pajak	26
B.	Keterkaitan Antara Variabel	29
1.	Hubungan Antara Digitalisasi Perpajakan dengan Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	29
2.	Hubungan Antara Sosialisasi Perpajakan dengan Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	29
3.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	30
C.	Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	31
D.	Kerangka Pemikiran.....	34
E.	Hipotesis.....	35
1.	Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dengan Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	35
2.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dengan Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	36
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dengan Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua	37
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	38
A.	Objek Penelitian	38
B.	Rencana Dan Tahapan Penelitian.....	38
C.	Data Penelitian	39
1.	Sumber Data Dan Jenis Data	39
2.	Populasi Dan Sampel	39
3.	Teknik Dan Pengumpulan Data	41
D.	Jenis Variabel yang Digunakan.....	42
1.	Variabel Dependen.....	42

2. Variabel Independen	42
E. Definisi Operasional.....	42
F. Metode Analisis Data	44
1. Analisis Statistik Deskriptif	44
2. Uji Instrumen Penelitian	45
3. Uji Asumsi Klasik	46
G. Pengujian Hipotesis.....	47
1. Analisis Regresi Linier Berganda	47
2. Uji Kelayakan Model (Uji F)	48
3. Uji Parameter Individual (Uji t)	48
4. Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara tahun 2020 – 2024.....	2
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Nasional	3
Tabel 1. 3 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua tahun 2020 – 2024.....	6
Tabel 1. 4 Research Gap.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	38
Tabel 3. 2 Skala Likert Kuesioner	41
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuesioner	49
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan usia	50
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	51
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan lama usaha berjalan	52
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan jenis usaha	52
Tabel 4. 7 Karakteristik responden berdasarkan omzet usaha	53
Tabel 4. 8 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pelaporan SPT	53
Tabel 4. 9 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan pembukuan	54
Tabel 4. 10 Tabel Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4. 11 Uji Validitas Digitalisasi Perpajakan	57
Tabel 4. 12 Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan	58
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Lignear Berganda	63
Tabel 4. 19 Hasil Uji R – Square.....	64
Tabel 4. 20 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	65
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parameter Individual (Uji T)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penerimaan Pajak tahun 2020 – 2024	2
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis.....	35
Gambar 4. 1 Titik Persentase Distribusi F (5%).....	66
Gambar 4. 2 T tabel.....	67

