

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan nasional, termasuk pembangunan infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan, dan berbagai program kesejahteraan sosial. Seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan pembangunan, Indonesia perlu meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan agar dapat mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat. Pajak bukan hanya sekadar alat untuk mengumpulkan dana, tetapi juga merupakan bagian penting dalam mengelola ekonomi dan mengurangi kesenjangan sosial. Pajak memiliki fungsi distribusi pendapatan yang signifikan dan merupakan alat penting dalam pengaturan kebijakan ekonomi negara. Dengan demikian, peningkatan penerimaan pajak menjadi salah satu prioritas utama pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan nasional (Kansil & Fadloli, 2024).

Pajak penghasilan memegang peranan sentral sebagai kontributor utama dalam struktur penerimaan pajak domestik (Yahya *et al.*, 2022). Secara definisi, pajak penghasilan adalah pungutan yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh wajib pajak, baik perorangan maupun badan, dalam satu tahun pajak atau sebagian dari tahun pajak. Dasar hukum yang mengatur ketentuan Pajak Penghasilan tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1983. Peraturan ini telah mengalami beberapa kali perubahan, dengan pembaruan terakhir diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021. Pajak Penghasilan diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu Wajib Pajak Pribadi dan Wajib Pajak Badan.

Pemerintah membutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak pajak (orang pribadi atau badan) untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak (Ummammy & Lubis, 2023). Artinya peningkatan penerimaan pajak negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai Warga Negara yang baik. Namun, pada kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat terpenuhi.

Kondisi ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, baik untuk kepentingan negara maupun sebagai bentuk tanggung jawab sebagai warga negara. Fakta tersebut mengindikasikan bahwa sebagian wajib pajak masih secara sengaja melakukan kecurangan dan tidak melaksanakan kewajiban pembayaran pajak sebagaimana mestinya, yang pada akhirnya menimbulkan tunggakan pajak dan mengurangi penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Dibawah ini merupakan tabel pendapatan negara yang berasal dari pajak serta rasio tingkat kepatuhan wajib pajak:

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara tahun 2020 – 2024

Tahun	Target penerimaan pajak	Realisasi penerimaan pajak	Capaian
2020	Rp1.198,8 triliun	Rp1.070,0 triliun	83,9 %
2021	Rp1.229,6 triliun	Rp1.231,87 triliun	100,19%
2022	Rp1.485,1 triliun	Rp1.716,8 triliun	115,6%
2023	Rp1.818,3 triliun	Rp1.869,23 triliun	102,80%
2024	Rp1.988,9 triliun	Rp1.932,4 triliun	97,2%

Sumber: Laporan Kerja Direktorat Jenderal Pajak, 2024.

Gambar 1. 1
Data Penerimaan Pajak tahun 2020 – 2024



Data penerimaan pajak dalam 2020 – 2024 mengalami fluktuasi.

Tabel 1. 2
Target dan Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Nasional

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2020	100%	77,63%	77,63%
2021	100%	84,07%	84,07%
2022	100%	86,8%	86,8%
2023	100%	86,97%	86,97%
2024	100%	85,75%	85,75%

Sumber: *news.ddtc.co.id*

Rasio kepatuhan data dinamis 2020–2024 menunjukkan bahwa rasio kepatuhan formal wajib pajak mengalami fluktuasi dengan tren kenaikan yang konsisten, meskipun terjadi penurunan marginal pada tahun 2024. Rasio ini mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administratif, yang meliputi pengajuan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), pembayaran tepat waktu, dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Pada tahun 2020, rasio kepatuhan formal tercatat sebesar 77,63%, angka ini tergolong rendah dan sejalan dengan melemahnya realisasi penerimaan pajak yang hanya mencapai 83,9% dari target atau sebesar Rp1.070,0 triliun. Fenomena ini disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19, yang menyebabkan kontraksi ekonomi dan penurunan kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sejalan dengan hal tersebut, tingkat kepatuhan yang rendah selama tahun ini juga menjadi faktor penentu dalam penurunan pendapatan pajak nasional.

Memasuki tahun 2021, rasio kepatuhan meningkat menjadi 84,07%, menandakan adanya perbaikan perilaku kepatuhan seiring dengan pemulihan ekonomi nasional. Hal ini berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak yang mampu mencapai dan bahkan sedikit melampaui target (100,19%), yaitu sebesar Rp1.231,87 triliun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak berperan penting dalam mendukung kinerja penerimaan pajak.

Selanjutnya, pada tahun 2022, rasio kepatuhan mencapai 86,8%, yang merupakan salah satu capaian tertinggi dalam periode pengamatan. Kinerja penerimaan pajak juga menunjukkan hasil optimal, dengan pencapaian sebesar IDR 1.716,8 triliun, setara dengan 115,6% dari target yang ditetapkan. Kondisi ini menegaskan adanya korelasi positif antara meningkatnya kepatuhan wajib pajak dengan optimalisasi pendapatan pajak, terutama didukung oleh implementasi reformasi sistem administrasi perpajakan, digitalisasi layanan, serta penguatan pengawasan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Sepanjang tahun 2023, rasio kepatuhan tercatat meningkat menjadi 86,97%, namun laju pertumbuhan penerimaan pajak mulai melambat, meskipun tetap melampaui target (102,8%). Fenomena ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan formal tidak selalu berhubungan secara langsung dengan peningkatan penerimaan pajak, dikarenakan masih terdapat pengaruh faktor eksternal termasuk perlambatan ekonomi global, fluktuasi harga komoditas, serta dinamika kegiatan usaha domestik.

Sementara pada tahun 2024, rasio kepatuhan mengalami sedikit penurunan menjadi 85,75%, bersamaan dengan menurunnya capaian realisasi penerimaan pajak yang hanya mencapai 97,2% dari target. Hal ini mengindikasikan bahwa penurunan kepatuhan, meskipun kecil, dapat berdampak pada kinerja penerimaan pajak, terutama jika tidak diimbangi dengan perluasan basis pajak dan intensifikasi pengawasan kepatuhan.

Fluktuasi rasio kepatuhan dan penerimaan pajak ini mencerminkan bahwa keberhasilan pemerintah dalam menghimpun pajak tidak hanya bergantung pada kebijakan fiskal dan kondisi ekonomi, tetapi juga pada kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Maka dari itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu menjadi fokus utama dalam upaya optimalisasi penerimaan negara. Reformasi sistem administrasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan, serta pengawasan yang efektif menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan yang berkelanjutan.

Dalam upaya peningkatan jumlah penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan. Selain untuk meningkatkan penerimaan pajak,

alasan dilakukannya reformasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dalam rangka melaksanakan reformasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan upaya pemenuhan kewajiban perpajakan melalui penerapan sistem daring (*online*). Digitalisasi sektor perpajakan merujuk pada penerapan sistem layanan berbasis online yang diadopsi untuk meningkatkan kualitas layanan bagi wajib pajak dan mendorong kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Beberapa bentuk administrasi yang telah diterapkan dalam kerangka digitalisasi perpajakan meliputi *e-registrasi*, *e-billing*, *e-filing*, *e-forms*, dan *e-invoices*. Saat ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan sistem terintegrasi baru yang dikenal sebagai *CoreTax Administration System* (CTAS). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan pengelolaan administrasi perpajakan, mencakup aspek dari pengumpulan data hingga layanan wajib pajak (Syafitri, 2018).

Penyediaan akses administrasi perpajakan berbasis digital memudahkan wajib pajak dalam mendaftar, membayar, dan melaporkan pajak, serta meningkatkan efektivitas biaya, dan ketepatan waktu (*real time*). Akses yang mudah ke administrasi perpajakan yang terdigitalisasi diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pajak nasional (Syafitri, 2018).

Selain implementasi sistem digitalisasi perpajakan, sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat akan urgensi kewajiban perpajakan dan pemahaman mengenai konsekuensi sanksi bagi mereka yang mengabaikan kewajiban tersebut. Tujuan dari strategis ini adalah untuk mendongkrak penerimaan pajak yang selama ini masih belum mencapai target yang diinginkan (Amanah & Rustam, 2016).

Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh aparat pajak, sebagaimana diungkapkan oleh Sandoko & Tjahjono (2024), menyarankan agar program pelatihan menjadi lebih efektif dengan memasukkan pelatihan etika formal yang menggunakan skenario pajak spesifik. Inisiatif ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Melalui sosialisasi perpajakan, wajib pajak memperoleh informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur pelaporan pajak. Selain itu, sosialisasi tidak hanya menumbuhkan kesadaran awal akan kewajiban, tetapi juga membantu individu dalam memutuskan kewajiban mereka dengan mempertimbangkan hubungan timbal balik.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor krusial dalam meningkatkan penerimaan pajak. Layanan berkualitas dapat menciptakan kepuasan di kalangan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya. Layanan yang diberikan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikategorikan sebagai berkualitas tinggi jika memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Semakin kecil selisih antara janji dan kenyataan, semakin tinggi kualitas layanan (Indra & Dian, 2016). Dalam upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, diharapkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak terus ditingkatkan.

Kualitas layanan perpajakan yang diberikan oleh otoritas perpajakan memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang harmonis dengan wajib pajak. Layanan yang cepat, ramah, dan transparan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik, kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat, yang pada gilirannya dapat mendorong kepatuhan perpajakan yang lebih tinggi.

Sebagai sumber utama pendapatan negara, pendapatan pajak memainkan peran strategis dalam membiayai pelaksanaan kebijakan pemerintah dan program pembangunan. Oleh karena itu, pengelolaan dan peningkatan pendapatan pajak selalu menjadi prioritas utama pemerintah, berperan penting dalam menjaga stabilitas keuangan negara dan mendukung pelaksanaan inisiatif pembangunan serta penyediaan layanan publik dasar bagi masyarakat. KPP Pratama Jakarta

Kebayoran Baru Dua, sebagai unit administrasi pajak lokal, memainkan peran strategis dalam proses pengumpulan dan pengelolaan pendapatan pajak, yang kemudian disalurkan ke pemerintah pusat. Meskipun memiliki potensi besar, realisasi target pendapatan pajak di wilayah ini masih menghadapi berbagai hambatan yang memerlukan perhatian serius. Kerja sama antara Kantor Pajak, wajib pajak, dan masyarakat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran pajak, memperkuat kepatuhan wajib pajak, dan mengoptimalkan proses administratif guna mencapai target penerimaan yang ditetapkan. Berikut adalah tabel data penerimaan pajak KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua:

Tabel 1. 3
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua tahun 2020 – 2024

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Capaian
2020	Rp1.714.320.385.000	Rp1.674.492.773.335	97,68%
2021	Rp2.519.285.814.000	Rp2.350.345.477.459	93,29%
2022	Rp1.713.816.913.000	Rp2.244.087.023.523	130,94%
2023	Rp2.534.952.591.000	Rp2.629.380.969.945	103,73%
2024	Rp3.292.021.668.000	Rp.3.296.987.118.397	100,15%

Sumber : Laporan Kinerja KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua 2024.

Tabel 1. 4
Target dan Realisasi Kepatuhan Pajak Wajib Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua tahun 2020 – 2024

Tahun	Target Kepatuhan Pajak	Realisasi Kepatuhan Pajak	Capaian
2020	19.959	16.382	82,08%
2021	19.840	17.718	89,30%
2022	21.124	18.313	86,69%

2023	20.297	18.595	91,61%
2024	23.095	18.503	80,12%

Sumber : Laporan Kinerja KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua

Analisis data dari tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan bahwa peningkatan pendapatan pajak tidak selalu berkorelasi secara linier dengan tingkat kepatuhan wajib pajak individu (WP OP). Dari tahun 2020 hingga 2021, realisasi penerimaan pajak mencapai 97,68% dan 93,29% dari target, masing-masing. Hal ini sejalan dengan tingkat kepatuhan WP OP yang relatif rendah, yaitu 82,08% pada tahun 2020 dan 89,30% pada tahun 2021, menunjukkan bahwa kepatuhan yang terbatas berdampak pada penerimaan pajak yang tidak optimal. Sebaliknya, pada tahun 2022, penerimaan pajak melampaui target sebesar 130,94%, meskipun tingkat kepatuhan wajib pajak individu hanya mencapai 86,69%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak individu, tetapi juga oleh faktor lain seperti efektivitas administrasi pajak dan perluasan basis pajak.

Kondisi serupa juga terjadi pada tahun 2023 dan 2024, di mana penerimaan pajak tetap di atas target sebesar 103,73% dan 100,15% masing-masing, sementara tingkat kepatuhan wajib pajak individu cenderung fluktuatif, yaitu 91,61% pada tahun 2023 dan bahkan menurun menjadi 80,12% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam sistem perpajakan, penerimaan pajak tetap dapat meningkat jika didukung oleh manajemen administrasi perpajakan yang baik, pengawasan yang optimal, dan kebijakan perpajakan yang efektif.

Secara teoritis, Digitalisasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Layanan Pajak diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak. Namun, beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut tidak selalu berpengaruh secara signifikan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak, yang mengindikasikan masih adanya perbedaan hasil penelitian atau research gap terkait hubungan antara variabel-variabel

tersebut. Berikut merupakan beberapa hasil penelitian dari peneliti sebelumnya. Dapat dilihat pada tabel, terdapat perbedaan pada hasil penelitian.

Tabel 1. 4
Research Gap

Research Gap	Peneliti	Perbedaan Penelitian	Hasil
Terdapat perbedaan hasil penelitian Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak.	(Apriyani & Harjo, 2024)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. Variabel: X1 = Insentif Pajak X2 = Digitalisasi Pajak Y = Penerimaan Pajak Teori yang Digunakan: <i>Theory of planned behavior</i> (Ajzen, 1991). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda.	Berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak.
	(Judijanto, 2024)	Objek & Subjek: Data panel 60 observasi, dengan fokus pada rasio penerimaan pajak terhadap PDB di Indonesia dan negara-negara ASEAN. Variabel: X1 = Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak X2 = Ekonomi Digital X3 = Interaksi Strategi Pajak Y = Rasio Penerimaan Pajak terhadap PDB Teori yang Digunakan:	Tidak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak.

		Teori kebijakan fiskal dan Teori ekonomi digital. Metode Penelitian: Kuantitatif dengan pendekatan dokumenter dan regresi panel data.	
Terdapat perbedaan hasil penelitian Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak.	(Sari <i>et al.</i>, 2020)	Objek & Subjek: Data sekunder mengenai tingkat sosialisasi pajak, kepatuhan wajib pajak, dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Kepanjen selama tahun 2014-2018. Variabel: X1 = Sosialisasi Pajak Y = Realisasi Penerimaan Pajak Z = Kepatuhan Wajib Pajak Teori yang Digunakan: <i>Theory of planned behavior</i> (Ajzen, 2012). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur (<i>path analysis</i>).	Berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak.
	(Fadhillah & Andi, 2016)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Tigaraksa. Variabel: X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Kegiatan Sosialisasi Perpajakan X3 = Pemeriksaan Pajak X4 = Penagihan Pajak	Tidak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak.

		Y = Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Teori yang Digunakan: <i>Theory of planned behavior</i> (Ajzen, 1975). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda.	
Terdapat perbedaan hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak.	(Nadhiroh <i>et al.</i> , 2022)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Variabel: X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Pelayanan Perpajakan X3 = Kepatuhan Wajib Pajak Y = Penerimaan Pajak Teori yang Digunakan: Teori kepatuhan (compliance theory) dan teori pelayanan publik. Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur (<i>path analysis</i>).	Berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak.
	(Widyanti & Wahasusmiah, 2020)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Usahawan yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Variabel: X1 = Tingkat Pendapatan	Tidak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak.

		X2 = Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak X3 = Tingkat Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Y = Kualitas Pelayanan Pajak Teori yang Digunakan: <i>Theory Kepatuhan Pajak (Tax Compliance Theory</i> Mardiasmo (2018). Metode Penelitian: Kuantitatif deskriptif dengan metode simple random.	
--	--	---	--

Sumber: Data diolah penulis, 2026.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tren kepatuhan pajak yang meningkat dengan capaian penerimaan pajak yang justru menurun. Fenomena ini menandakan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak belum tentu secara otomatis diikuti oleh peningkatan penerimaan pajak. Dalam penelitian ini, peningkatan penerimaan pajak tidak diukur berdasarkan data nominal realisasi penerimaan pajak yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, melainkan berdasarkan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai sejauh mana digitalisasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak. Dengan demikian, variabel dependen dalam penelitian ini diproksikan melalui persepsi responden. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua”**, bertujuan untuk menganalisis sejauh mana ketiga faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan penerimaan pajak, khususnya di tengah fenomena peningkatan kepatuhan wajib pajak yang tidak sejalan dengan pertumbuhan penerimaan pajak pada tahun 2024.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi peneliti dan pembuat kebijakan mengenai strategi dan sistem yang akan dijalankan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif, baik untuk KPP Pratama Jakarta Kebayoran Dua maupun untuk kantor pajak lainnya yang menghadapi tantangan serupa. Dengan hasil yang diperoleh, diharapkan dapat membantu pihak-pihak terkait untuk lebih memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak dan bagaimana cara mengoptimalkan ketiga faktor tersebut agar dapat mencapai target penerimaan pajak yang lebih tinggi di masa depan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efisien dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan wajib pajak.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua?
2. Apakah sosialisasi perpajakan yang dilakukan otoritas pajak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh sosialisasi perpajakan yang dilakukan otoritas pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi dan perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pajak, serta memperkaya literatur akademik mengenai upaya optimalisasi penerimaan pajak melalui pendekatan administrasi dan pelayanan perpajakan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan penerimaan pajak, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi, sosialisasi, dan kualitas pelayanan pajak.

b. Bagi Pemerintah

Bagi pemerintah, khususnya instansi perpajakan seperti Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian ini juga dapat menjadi masukan dalam pengembangan sistem digital perpajakan, peningkatan efektivitas sosialisasi, serta perbaikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

c. Bagi Wajib Pajak

Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran digitalisasi perpajakan, sosialisasi, dan kualitas pelayanan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dengan adanya pemahaman tersebut, diharapkan wajib pajak dapat lebih sadar dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga turut berkontribusi dalam peningkatan penerimaan pajak negara.