

Pengaruh Administrasi Pajak Digital, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Rola Manjaleni*¹

¹ Program Studi Akuntansi, Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Email: rolamanjaleni@digitechuniversity.ac.id*¹

**Corresponding Author*

Article Info

Article history:

Received: Sept 09, 2025

Revised: Oct 10, 2025

Accepted: Nov 11, 2025

Keywords:

Administrasi Pajak Digital
Kualitas Pelayanan Fiskus
Kesadaran Wajib Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Kepatuhan wajib pajak menjadi fokus utama Pemerintah dalam meningkatkan penerimaan Negara. Pada penelitian ini memiliki tujuan yaitu mencari bagaimana pengaruh administrasi pajak digital, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Populasi pada penelitian ini berjumlah 188.232 wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung, dengan Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan 100 responden digunakan sebagai sampel yang dipilih berdasarkan rumus slovin. Metode Penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, mengandalkan angket kuesioner dengan 18 pertanyaan yang kemudian data tersebut akan diukur oleh peneliti dengan memanfaatkan skala Likert. Pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS versi 31 untuk menghitung serta menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa ketiga variabel yaitu administrasi pajak digital, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak masing-masing mempunyai dampak yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung.



1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen hukum yang bersifat wajib dan diberlakukan pemerintah sebagai bentuk kontribusi masyarakat kepada negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hukum tersebut mengatur hubungan antara pemerintah dengan wajib pajak, baik individu maupun badan usaha. Menurut [1] pajak memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber utama penerimaan negara dan alat kebijakan dalam mendukung pembangunan nasional. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik jika wajib pajak meningkatkan kesadaran membayar pajaknya. Hal yang perlu diperhatikan agar pendapatan pajak semakin tinggi tidak hanya mengandalkan dirjen pajak maupun petugas yang bertugas di kantor pajak (fiskus). Namun, partisipasi dari wajib pajak itu sendiri juga sangat penting [2], Indonesia menganut sitem *self assesment*, dasar hukum yang ini berdasarkan Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 mengemukakan bahwa sistem *self*

assessment biasanya digunakan sebagai sistem pemungutan pajak di era yang modern. Implementasi yang dilakukan dalam sistem tersebut merupakan hal yang sangat penting, pajak penghasilan (PPh) merupakan salah satu yang menggunakan sistem *self assessment* dalam memungut pajak yaitu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang. Berdasarkan Undang-Undang KUP Pasal 1 Nomor 14, surat pemberitahuan (SPT) berfungsi sebagai dokumen resmi yang digunakan dalam sistem pelaporan pajak di Indonesia. Dokumen ini berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan perhitungan pajak, status pelunasan, objek pajak, serta informasi harta dan kewajiban yang dimiliki sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Sementara itu, di kota Bandung sejak diberlakukannya Perda kota Bandung No. 1 tahun 2024, hal ini membuat dasar hukum di kota ini lebih jelas dibandingkan regulasi sebelumnya sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan daerah. Selain itu juga evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian keuangan memicu revisi pasal-pasal yang memperluas jenis pajak dan distribusinya. Kota Bandung juga sudah mengimplementasikan sistem digital seperti *e-SPT* dan *e-filing* namun sistem tersebut masih memberikan beberapa kelemahan seperti kurangnya kesadaran dan pengetahuan pajak, banyak dari wajib pajak kurang memahami kewajiban seperti melaporkan SPT tepat waktu karena sosialisasi yang diberikan kurang intensif.

Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak tidak selalu menjadi masalah negara. Berdasarkan data yang diperoleh pada kementerian keuangan per tanggal 31 Desember 2023, untuk pendapatan Indonesia dari pajak mencapai angka yang cukup besar yaitu Rp. 1.869, 23 triliun, tumbuh signifikan sebesar 8,9 persen dibandingkan dengan realisasi pada tahun sebelumnya di 2022 sebesar Rp. 1.716,77 triliun. Angka tersebut menggambarkan penerimaan pajak setara 108,8 persen dari target Peraturan Presiden Nomor 75 tahun 2023 mengenai perubahan atas Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 130 mengenai Rincian pendapatan Anggaran Pendapatan Belanja Negara tahun 2023. (<https://www.pajak.go.id>). Peningkatan pendapatan pajak tersebut menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah dalam memperluas basis pajak berjalan dengan efektif melalui optimalisasi penerimaan dari berbagai sektor ekonomi.

Kepatuhan wajib pajak tercermin melalui sikap dan perilaku yang menunjukkan kemauan serta kesadaran dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku [3]. Faktor-faktor tersebut berkontribusi besar terhadap kurangnya kepatuhan masyarakat untuk melaksanakan dan membayar pajak, minimnya pengetahuan perpajakan dapat membuat masyarakat takut berhadapan dengan petugas pajak [4], dikarenakan banyaknya asumsi buruk tentang pajak yang menimbulkan rasa takut dan khawatir pada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Masyarakat juga harus sadar bahwa tanpa pajak, negara ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, karena banyak wajib pajak yang khawatir jika kontribusinya dalam membayar pajak akan disalahgunakan.

Dominasi generasi milenial dalam era ekonomi digital saat ini ditandai dengan kemampuan adaptasi teknologi yang tinggi, menciptakan peluang bagi institusi perpajakan untuk mengembangkan program literasi pajak melalui pendekatan teknologi digital. Pandangan mengenai administrasi pajak yang banyak dan rumit dapat berubah dengan melakukan proses administrasi pajak digital yang diterapkan. Menurut [5] mengungkapkan bahwa Implementasi teknologi informasi yang berhasil menjadi penentu utama keberhasilan institusi perpajakan dalam menghadapi tantangan masa depan, meliputi pengelolaan risiko kerugian, mitigasi kecurangan, dan optimalisasi pelayanan yang efektif dan efisien. Di era ekonomi digital, investasi teknologi perpajakan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari karena memberikan manfaat jangka panjang dalam meningkatkan produktivitas organisasi dan optimalisasi kinerja penerimaan pajak. Transformasi digital dalam administrasi pajak memperkuat kemampuan institusi perpajakan untuk mengoptimalkan pelayanan perpajakan yang efektif bagi masyarakat wajib pajak.

Terwujudnya administrasi pajak yang efektif memerlukan pembentukan lingkungan masyarakat yang memiliki motivasi untuk mematuhi undang-undang perpajakan secara sukarela. Kondisi ini akan membentuk karakter wajib pajak yang memiliki kesadaran dan kerelaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan [6]. Disisi lain, disebutkan bahwa Administrasi pajak mencakup kegiatan pelayanan dan pengelolaan hak serta kewajiban wajib pajak dalam pelaksanaan sistem perpajakan. Dalam cakupan yang lebih luas, administrasi pajak berhubungan dengan fungsi, sistem, lembaga, serta manajemen publik dalam pelaksanaan kebijakan perpajakan [7]. Pada era transformasi digital saat ini, proses administrasi pajak digital membawa peluang untuk dapat menyederhanakan

proses bisnis dalam hal pelaksanaan administrasi perpajakan, baik dari sisi Direktorat Jendral Pajak dalam menjalankan tugasnya dan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya

Kualitas pelayanan fiskus juga menjadi salah satu faktor dalam kontribusi kepatuhan wajib pajak. Tingkat pelayanan yang tinggi dapat membuat wajib pajak merasa aman dan nyaman wajib pajak saat berhadapan dengan petugas pajak [7]. Kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat dari persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak [6], [3]. Pelayanan yang diterima harus sesuai dengan harapan wajib pajak, jika hal tersebut dapat terealisasi maka kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan baik, sebaliknya jika tidak sesuai dengan harapan wajib pajak maka kualitas pelayanan pajak tersebut tidak berkualitas [8]. Faktor-faktor lain yang tidak kalah penting dalam kepatuhan wajib pajak adalah nilai etika dan budaya masyarakat kepada pemerintah. Hal ini mungkin terlihat sepele tetapi bisa berakibat fatal. Banyak dari masyarakat mengabaikan hal tersebut, juga nilai etika merupakan sebuah hal yang harus dijunjung tinggi dalam kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak tercermin dalam kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sebagai wujud kontribusi terhadap pembangunan negara [9], [10]. Wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap perpajakan tentunya akan mengakui, menghargai, dan memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran dalam membayar pajak menunjukkan adanya nilai moral dan tanggung jawab masyarakat dalam mendukung pembangunan nasional [11], [12]. Kesadaran wajib pajak dapat diukur melalui kesungguhan dan kemauan mereka dalam mendukung pembangunan nasional serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat [13], [14]. Kesadaran wajib pajak terbentuk melalui pemahaman dan pengetahuan mengenai ketentuan hukum perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan perilaku yang mencakup aspek pengetahuan, keyakinan, dan penalaran untuk bertindak sesuai dengan aturan dan ketentuan pajak yang berlaku. Oleh karena itu, upaya peningkatan kesadaran dan kepedulian wajib pajak harus menjadi fokus utama dalam strategi pengembangan kepatuhan perpajakan. Dengan melakukan pendaftaran sebagai wajib pajak dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku jika menerima penghasilan. Maka dari itu, pengetahuan pajak itu merupakan hal yang krusial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu bagian utama yang terdapat dalam sistem perpajakan di Indonesia [15], [16]. Ketidakpatuhan dapat menyebabkan kurang terserapnya pendapatan negara secara maksimal, ini tentunya menjadi masalah bagi Pemerintah karena secara umum pendapatan Negara utamanya berasal dari bidang perpajakan [17], [18]. Kepatuhan wajib pajak tercermin ketika wajib pajak mampu menjalankan seluruh kewajiban dan hak perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku [19], [20]. Kepatuhan pajak yang tinggi juga berperan penting dalam menjaga stabilitas fiskal negara serta memastikan keberlanjutan pembangunan ekonomi nasional.

2. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang memfokuskan pada deskripsi fenomena atau suatu populasi berdasarkan angka dan statistik [21], [22]. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data angka dan teknik statistik untuk menguji hipotesis, mengambil kesimpulan, serta menganalisis kaitan diantara variabel yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung yang jumlahnya sebanyak 188.232 orang. Mengingat keterbatasan dan luasnya populasi maka perhitungan sampel menggunakan rumusan slovin, dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10% sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 99,94 atau dibulatkan 100 responden. Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi 18 pertanyaan. Sebanyak 100 responden diberikan kuesioner dan peneliti menerima kembali sebanyak 100% dengan jumlah responden yang diteliti

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang disebarakan memiliki tingkat validitas dan layak. Dalam uji ini setiap butir pertanyaan dan total skor masing-masing variabel dependen dan variabel independen akan dikorelasikan menggunakan *Pearson-Moment*. Hasil analisis yang didapatkan Rhitung akan dibandingkan dengan Rtabel, jika Rhitung lebih besar dari Rtabel maka data dikatakan valid. Uji ini memberikan gambaran awal mengenai sejauh mana butir pertanyaan dapat mengukur konstruk yang diharapkan secara tepat. Hasil lengkap uji validitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Administrasi Pajak Digital (X1)	1	0,439	0,196	Valid
	2	0,677	0,196	Valid
	3	0,603	0,196	Valid
	4	0,601	0,196	Valid
	5	0,619	0,196	Valid
	6	0,628	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	1	0,576	0,196	Valid
	2	0,704	0,196	Valid
	3	0,657	0,196	Valid
	4	0,747	0,196	Valid
	5	0,810	0,196	Valid
	6	0,651	0,196	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	1	0,715	0,196	Valid
	2	0,607	0,196	Valid
	3	0,789	0,196	Valid
	4	0,747	0,196	Valid
	5	0,668	0,196	Valid
	6	0,664	0,196	Valid

Pada Tabel 1 hasil uji validitas diperoleh nilai $N=100$ menghasilkan $df=N-2 = 100-1 = 98$ dan nilai r-tabel sebesar 0,196. Hasil menunjukkan bahwa nilai Rhitung > nilai r-tabel 0,196 maka disimpulkan bahwa semua data valid dan dapat digunakan. Nilai korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang kuat terhadap konstruk variabelnya. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa instrumen yang digunakan mampu merepresentasikan konsep penelitian dengan baik.

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengukuran yang dilakukan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden menunjukkan konsistensi dari waktu ke waktu [23]. Variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dibandingkan dengan nilai interval 0,60, berikut Tabel hasil uji reliabilitas dari setiap variabel. Uji ini juga berguna untuk menilai stabilitas hasil pengukuran pada waktu yang berbeda. Hasil pengujian reliabilitas secara rinci disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Interval	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,636		Valid
Administrasi Pajak Digital (X ₁)	0,776		Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₂)	0,834	0,60	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X ₃)	0,690		Valid

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60, oleh karena itu, seluruh variabel dinyatakan reliabel karena kesesuaian dengan instrument penelitian. Nilai tersebut menandakan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Semakin tinggi nilai *Cronbach Alpha*, semakin baik reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dapat memberikan hasil yang serupa jika dilakukan pengujian ulang pada kondisi yang sama.

3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dari setiap variabel penelitian mengikuti distribusi normal [24], dengan menerapkan uji ini kita akan mengetahui apakah data telah berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$, dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka dianggap data tidak berdistribusi normal. Uji ini penting untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi klasik regresi yang menjadi dasar dalam analisis statistik. Hasil pengujian normalitas selengkapannya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		Unstandarized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std.Deviation	1,84664443
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.065
	Positive	.057
	Negative	-0,065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) memiliki nilai 0,200 sehingga lebih besar dibandingkan nilai signifikansi 0,05. Hasil tersebut menggambarkan bahwa model regresi terdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya yaitu Multikolinearitas. Distribusi data yang normal menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami penyimpangan dari asumsi normalitas. Kondisi ini memperkuat keandalan hasil uji statistik yang akan dilakukan pada tahap berikutnya.

3.4. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana hubungan korelasi antar variabel yang kuat atau lemah, diharapkan setiap variabel independen atau variabel bebas tidak mengalami multikolinearitas yang signifikan, yang dinilai jika nilai VIF < 10 dan nilai toleransi $> 0,10$. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan tidak adanya hubungan linear yang kuat antar variabel bebas. Jika multikolinearitas terjadi, maka hasil analisis regresi dapat menjadi bias. Hasil pengujian multikolinearitas disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Stastics VIF	Nilai Interval	Collinearity Tollerance	Nilai Interval	Keterangan
Administrasi Pajak Digital (X1)	1.195		0,837		Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	1.302	10	0,768	0, 10	Bebas Multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	1.317		0,759		Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4, VIF memiliki nilai kecil dibandingkan 10 dan nilai *tollerance* lebih besar dibandingkan dengan 0,10 sehingga dinyatakan bahwa setiap variabel independen X1, X2, dan X3 tidak terjadi multikolinearitas atau bebas dari uji multikolinearitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa antar variabel bebas tidak saling memengaruhi secara kuat. Hal ini penting agar koefisien regresi yang dihasilkan dapat mencerminkan pengaruh masing-masing variabel secara akurat. Dengan demikian, hasil analisis regresi menjadi lebih dapat diandalkan.

3.5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi, yang berarti jika varian residual tidak konstan, maka model regresi dinyatakan mengalami heteroskedastisitas. Pengujian ini digunakan untuk melihat kestabilan varian error dari setiap observasi. Jika varian residual sama, maka model dianggap memenuhi asumsi homoskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	Sig (2-tailed)	Nilai Interval	Keterangan
Administrasi Pajak Digital (X1)	0,189	0,05	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,971		Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,128		Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Dari data yang diperoleh pada Tabel 5, masing-masing variabel independen X1, X2, dan X3 memiliki nilai sig > nilai interval 0,05, maka dinyatakan variabel X1, X2, dan X3 tidak mengalami gejala heterokedastisitas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa varian residual bersifat konstan antar pengamatan. Dengan kondisi ini, model regresi tidak mengalami pelanggaran asumsi klasik pada aspek heteroskedastisitas. Hal ini memungkinkan analisis regresi dilakukan secara lebih akurat.

3.6. Uji Regresi Linear Berganda

Tujuan dari pengujian ini yaitu mengetahui dan menjelaskan kaitan antara dua atau lebih variabel independen. Pada penelitian melibatkan tiga variabel independent (administrasi pajak digital, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak), sehingga model regresi linear berganda menggunakan persamaan (1):

$$Y = a + b1X_1 + b2X_2 + b3X_3 \tag{1}$$

Diartikan Y adalah Kepatuhan Wajib Pajak, variabel independent dilambangkan dengan X. Nilai Y ketika X adalah 0 disebut konstanta. Koefien regresi dilambangkan dengan b.

Pengujian regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Uji ini menghasilkan nilai konstanta serta koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian. Nilai koefisien menunjukkan arah serta besar pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil lengkap pengujian regresi linear berganda tersebut disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Coeffocients^a

Variabel	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients
	B	Std.Error	
Constant	10.797	2.049	
Administrasi Pajak Digital (X1)	.267	.077	.241
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	.151	.037	.299
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	.220	.035	.464

Pada hasil perhitungan di Tabel 6, menggambarkan pengujian dari regresi linier berganda yang dihasilkan, dengan nilai konstanta sebesar 10.797 adalah $Y = 10.797 + 0,267X_1 + 0,151X_2 + 0,220X_3$ yang apabila akurat menggambarkan bahwa variabel administrasi pajak digital, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak > dari 0. Nilai konstanta 10,797 dengan tanda positif yang berarti apabila administrasi pajak digital, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak adalah konstan atau tetap maka variabel Y akan naik sebesar 10,797.

3.7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan SPSS versi 31. Melalui uji ini dapat diketahui proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Semakin tinggi nilai R², maka semakin baik model dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil pengujian koefisien determinasi secara lengkap ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Squared	Adjusted R Squared
1	0,688	0,473	0,457

Pengujian koefisien determinasi menghasilkan nilai R² sebesar 0,473. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel independen pertama (X1), variabel independen kedua (X2), dan variabel independen ketiga (X3) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen (Y) sebesar 47,3%, sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian

ini. Nilai R^2 tersebut menggambarkan bahwa model memiliki tingkat kemampuan penjelasan yang moderat. Hasil ini menandakan bahwa hubungan antarvariabel cukup kuat untuk digunakan dalam pengujian hipotesis berikutnya.

3.8. Uji Parsial (Uji t)

Uji t (parsial) bertujuan untuk menganalisis pengaruh individual setiap variabel independen terhadap variabel dependen [24], [25]. Melalui uji ini, dapat diketahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 31 dengan tingkat signifikansi 0,05 sebagai batas penerimaan hipotesis. Hasil pengujian parsial tersebut ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji t

Variabel Independen	t hitung	t tabel α ; (df =N-k)	Sig.
Administrasi Pajak Digital (X1)	3,481	1,661	0,001
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	4,128		0,001
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	6,348		0,001

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil Tabel 8 Uji t, maka didapat hasil pengujian hipotesis secara parsial setiap variabel X:

- Hipotesis 1** memperlihatkan hasil pengujian variabel Administrasi Pajak Digital (X1) dengan nilai t hitung = 3,583 > t tabel = 1,661, dan nilai signifikansi = 0,001 < α = 0,05. Hasil ini memenuhi kriteria penerimaan hipotesis, sehingga dapat disimpulkan bahwa Administrasi Pajak Digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, H1 **diterima**.
- Hipotesis 2** memperlihatkan hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) dengan t hitung sebesar 4,390 yang melampaui nilai t tabel 1,661, disertai nilai signifikansi 0,001 yang berada di bawah batas α = 0,05. Temuan ini mengkonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H2 **diterima**.
- Hipotesis 3** memperlihatkan hasil pengujian variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3) dengan t hitung sebesar 4,218 yang melampaui nilai t tabel 1,661, disertai nilai signifikansi 0,001 yang berada di bawah batas α = 0,05. Temuan ini mengkonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan dari Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H3 **diterima**.

4. DISKUSI

4.1. Administrasi Pajak Digital berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel administrasi pajak digital memiliki koefisien regresi sebesar 0,267 dengan tanda positif. Koefisien ini mengindikasikan bahwa peningkatan satu unit administrasi pajak digital akan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,267 unit. Hasil tersebut sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa administrasi pajak digital dapat meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan efektivitas pelayanan perpajakan sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem perpajakan berbasis *digital* mampu memperkuat transparansi dan kecepatan layanan yang mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4.2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Temuan ini kontras dengan penelitian [1] yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil ini mendukung penelitian [2], [3] yang mengkonfirmasi pengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam konteks implementasi, kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong kepatuhan melalui penyediaan layanan yang aman, efisien, dan responsif. Era digitalisasi telah mengubah preferensi masyarakat yang kini mengutamakan layanan yang praktis, aman, dan cepat guna meningkatkan produktivitas dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

4.3. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Temuan ini kontras dengan penelitian [1] yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil ini mendukung penelitian [2], [3] yang mengkonfirmasi pengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam konteks implementasi, kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong kepatuhan melalui penyediaan layanan yang aman, efisien, dan responsif. Era digitalisasi telah mengubah preferensi masyarakat yang kini mengutamakan layanan yang praktis, aman, dan cepat guna meningkatkan produktivitas dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh Administrasi Pajak Digital, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung, dapat disimpulkan beberapa temuan penting yaitu (1) Administrasi Pajak Digital terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah dan efisien proses administrasi pajak digital, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat, (2) Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat fiskus. Pelayanan yang transparan, profesional, dan aman akan mendorong wajib pajak untuk lebih tepat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, (3) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Setiap wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi terhadap kewajiban perpajakannya akan menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih baik. Kesadaran ini mencakup pemahaman bahwa pembayaran pajak merupakan kontribusi penting untuk pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Salah satu keterbatasan utama terletak pada aspek metodologi, di mana jumlah sampel yang digunakan relatif kecil yaitu sebanyak 100 responden, serta pelaksanaan penelitian dilakukan oleh satu peneliti dengan pendekatan kuantitatif yang terbatas pada pengujian hipotesis tertentu. Oleh karena itu, penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menerapkan pendekatan *mixed-methods* yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai motivasi dan perilaku wajib pajak. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta melakukan analisis yang lebih komprehensif untuk memperkaya hasil penelitian di bidang perpajakan.

REFERENSI

- [1] A. Basuki and Jaeni, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Penerapan E - Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Kompak J. Ilm. Komputerisasi Akunt.*, vol. 15, no. 2, pp. 428-466, Nov. 2022, doi:

- 10.51903/kompak.v15i2.820.
- [2] C. L. Rochma and S. Hidajat, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Indonesia," *Kompak J. Ilm. Komputerisasi Akunt.*, vol. 16, no. 2, pp. 340–348, Dec. 2023, doi: 10.51903/kompak.v16i2.1320.
 - [3] I. Iftakukhoiri and B. D. Bagana, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang," *Kompak J. Ilm. Komputerisasi Akunt.*, vol. 16, no. 2, pp. 471–488, Jan. 2023, doi: 10.51903/kompak.v16i2.1307.
 - [4] M. R. Surugiu, V. Vasile, C. Surugiu, C. R. Mazilescu, M. C. Panait, and E. Bunduchi, "Tax Compliance Pattern Analysis: A Survey-Based Approach," *Int. J. Financ. Stud.*, vol. 13, no. 1, p. 14, Jan. 2025, doi: 10.3390/ijfs13010014.
 - [5] M. Umbet, D. Askarov, K. Rudžionienė, Č. Christauskas, and L. Alikulova, "Evaluating the Implementation of Information Technology Audit Systems Within Tax Administration: A Risk Governance Perspective for Enhancing Digital Fiscal Integrity," *J. Risk Financ. Manag.*, vol. 18, no. 8, p. 422, Aug. 2025, doi: 10.3390/jrfm18080422.
 - [6] I. Khozen and M. S. Setyowati, "Managing Taxpayer Compliance: Reflections on the Drivers of Willingness to Pay Taxes in Times of Crisis," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 10, no. 2, p. 2218176, Dec. 2023, doi: 10.1080/23311975.2023.2218176.
 - [7] H. Al-Mawali, A. R. Al Natour, H. Zaidan, F. Shishan, and G. A. Rumman, "Examining the Factors Influencing E-Tax Declaration Usage among Academics' Taxpayers in Jordan," *Informatics*, vol. 9, no. 4, p. 92, Nov. 2022, doi: 10.3390/informatics9040092.
 - [8] P. B. Saptono *et al.*, "Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction," *Informatics*, vol. 10, no. 1, p. 22, Feb. 2023, doi: 10.3390/informatics10010022.
 - [9] T. Appiah, D. Domeher, and J. A. Agana, "Tax Knowledge, Trust in Government, and Voluntary Tax Compliance: Insights From an Emerging Economy," *SAGE Open*, vol. 14, no. 2, pp. 1–13, Apr. 2024, doi: 10.1177/21582440241234757.
 - [10] E. Abdu and M. Adem, "Tax compliance behavior of taxpayers in Ethiopia: A review paper," *Cogent Econ. Financ.*, vol. 11, no. 1, p. 2189559, Dec. 2023, doi: 10.1080/23322039.2023.2189559.
 - [11] N. Castañeda, "Fairness and Tax Morale in Developing Countries," *Stud. Comp. Int. Dev.*, vol. 59, no. 1, pp. 113–137, Mar. 2024, doi: 10.1007/s12116-023-09394-z.
 - [12] X. He, Q. Jing, and H. Chen, "The Impact of Environmental Tax Laws on Heavy-Polluting Enterprise ESG Performance: A Stakeholder Behavior Perspective," *J. Environ. Manage.*, vol. 344, p. 118578, Oct. 2023, doi: 10.1016/j.jenvman.2023.118578.
 - [13] I. Beeri, A. Zaidan, and R. Zeedan, "Willingness to Pay Taxes Through Mutual Trust: The Effect of Fairness, Governability, Tax-Enforcement and Outsourcing on Local Tax Collection Rates," *Governance*, vol. 35, no. 4, pp. 1229–1252, Oct. 2022, doi: 10.1111/gove.12662.
 - [14] V. Van Den Boogaard, W. Prichard, R. Beach, and F. Mohiuddin, "Enabling Tax Bargaining: Supporting More Meaningful Tax Transparency and Taxpayer Engagement in Ghana and Sierra Leone," *Dev. Policy Rev.*, vol. 40, no. 1, p. 12543, Jan. 2022, doi: 10.1111/dpr.12563.
 - [15] M. Dewey and D. Di Carlo, "Governing Through Non-Enforcement: Regulatory Forbearance as Industrial Policy in Advanced Economies," *Regul. Gov.*, vol. 16, no. 3, pp. 930–950, Jul. 2022, doi: 10.1111/rego.12382.
 - [16] B. C. Nomo Beyala, "Do Fiscal Rules Enhance States' Fiscal Capacity?," *Kyklos*, vol. 78, no. 4, pp. 1539–1566, Nov. 2025, doi: 10.1111/kykl.70005.
 - [17] H. Paleka and V. Vitezić, "Tax Compliance Challenge through Taxpayers' Typology," *Economies*, vol. 11, no. 9, p. 219, Aug. 2023, doi: 10.3390/economies11090219.
 - [18] V. A. Trifan, S. G. Szentesi, L. D. Cuc, and M. F. Pantea, "Assessing Tax Compliance Behavior Among

- Romanian Taxpayers: An Empirical Case Study,” *SAGE Open*, vol. 13, no. 3, pp. 1–21, Jul. 2023, doi: [10.1177/21582440231195676](https://doi.org/10.1177/21582440231195676).
- [19] L. Hauptman, B. Žmuk, and I. Pavić, “Tax Compliance in Slovenia: An Empirical Assessment of Tax Knowledge and Fairness Perception,” *J. Risk Financ. Manag.*, vol. 17, no. 3, p. 89, Feb. 2024, doi: [10.3390/jrfm17030089](https://doi.org/10.3390/jrfm17030089).
- [20] T. Bani-Khalid, A. F. Alshira’h, and M. H. Alshirah, “Determinants of Tax Compliance Intention among Jordanian SMEs: A Focus on the Theory of Planned Behavior,” *Economies*, vol. 10, no. 2, p. 30, Jan. 2022, doi: [10.3390/economies10020030](https://doi.org/10.3390/economies10020030).
- [21] Å. Auduly *et al.*, “Qualitative Longitudinal Research in Health Research: A Method Study,” *BMC Med. Res. Methodol.*, vol. 22, no. 1, pp. 1–19, Oct. 2022, doi: [10.1186/s12874-022-01732-4](https://doi.org/10.1186/s12874-022-01732-4).
- [22] A. Grenier, “The Qualitative Embedded Case Study Method: Exploring and Refining Gerontological Concepts Via Qualitative Research with Older People,” *J. Aging Stud.*, vol. 65, p. 101138, Jun. 2023, doi: [10.1016/j.jaging.2023.101138](https://doi.org/10.1016/j.jaging.2023.101138).
- [23] E. Avinç and F. Doğan, “Digital Literacy Scale: Validity and Reliability Study with the Rasch Model,” *Educ. Inf. Technol.*, vol. 29, no. 17, pp. 22895–22941, May 2024, doi: [10.1007/S10639-024-12662-7](https://doi.org/10.1007/S10639-024-12662-7).
- [24] G. Kotronoulas *et al.*, “An Overview of the Fundamentals of Data Management, Analysis, and Interpretation in Quantitative Research,” *Semin. Oncol. Nurs.*, vol. 39, no. 2, p. 151398, Apr. 2023, doi: [10.1016/j.soncn.2023.151398](https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151398).
- [25] G. E. Takyi-Annan and H. Zhang, “A Multivariate Analysis of the Variables Impacting the Level of BIM Expertise of Professionals in the Architecture, Engineering and Construction (AEC) Industries of the Developing World Using Nonparametric Tests,” *Buildings*, vol. 13, no. 7, p. 1606, Jun. 2023, doi: [10.3390/buildings13071606](https://doi.org/10.3390/buildings13071606).