



**PENGARUH LITERASI PAJAK, DIGITALISASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Arin Naja Imanda

22101082123



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

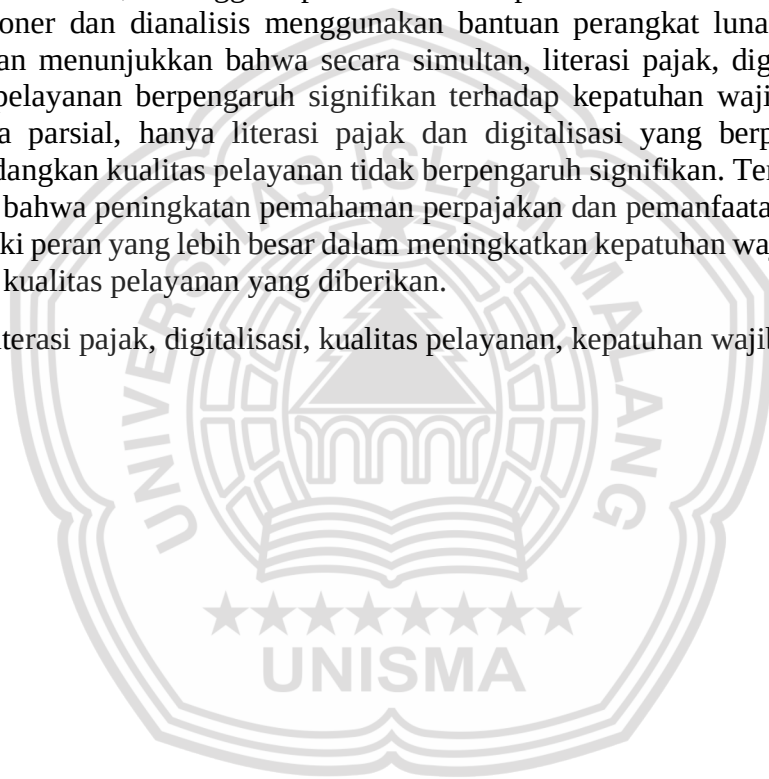
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2025

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo. Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen penting dalam optimalisasi penerimaan negara. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pemahaman perpajakan, pemanfaatan teknologi, dan pelayanan yang baik dalam mendorong kepatuhan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan memiliki NPWP di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 hingga 2024 sebanyak 189.140 wajib pajak. Sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan Tingkat kesalahan 8%, sehingga diperoleh 157 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara parsial, hanya literasi pajak dan digitalisasi yang berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan dan pemanfaatan sistem digital memiliki peran yang lebih besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibandingkan kualitas pelayanan yang diberikan.

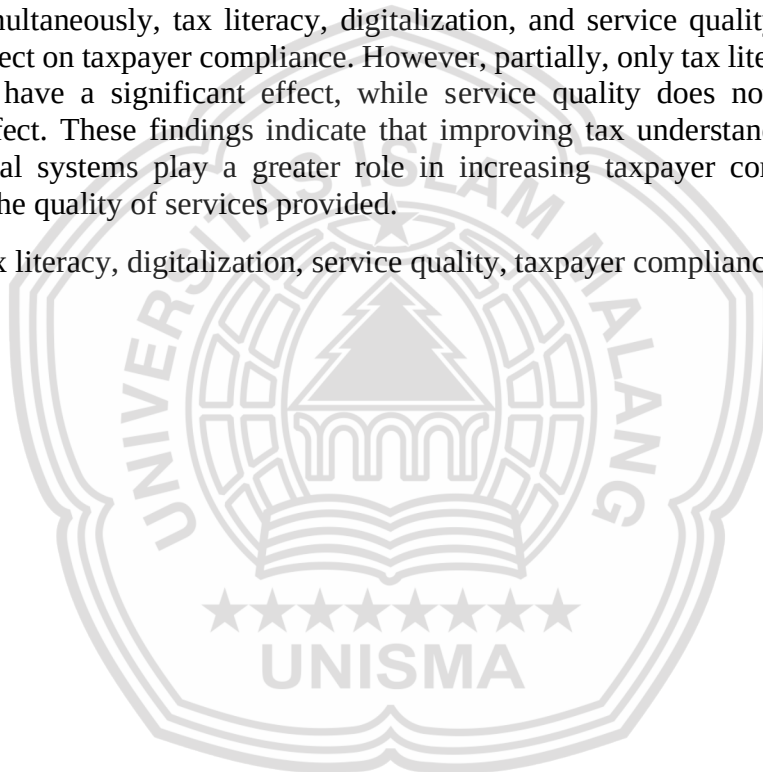
Kata Kunci: literasi pajak, digitalisasi, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax literacy, digitalization, and service quality on taxpayer compliance in Sidoarjo Regency. Taxpayer compliance is a crucial element in optimizing state revenue. The background of this research is the importance of tax understanding, utilization of technology, and good service in encouraging tax compliance. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study consists of individual taxpayers registered and holding a Taxpayer Identification Number (NPWP) in Sidoarjo Regency from 2020 to 2024, totaling 189,140 taxpayers. The sample was determined using the Slovin formula with an 8% margin of error, resulting in 157 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS software. The results show that simultaneously, tax literacy, digitalization, and service quality have a significant effect on taxpayer compliance. However, partially, only tax literacy and digitalization have a significant effect, while service quality does not have a significant effect. These findings indicate that improving tax understanding and utilizing digital systems play a greater role in increasing taxpayer compliance compared to the quality of services provided.

Keywords: tax literacy, digitalization, service quality, taxpayer compliance



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam struktur ekonomi suatu negara, berfungsi sebagai sumber pendapatan yang vital untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Dalam konteks Indonesia, pajak tidak hanya berperan sebagai instrumen keuangan, tetapi juga sebagai alat untuk mencapai keadilan sosial dan pemerataan kesejahteraan di masyarakat. Pajak memiliki dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan pengurangan kesenjangan pendapatan, yang pada gilirannya berkontribusi pada stabilitas politik dan sosial (Fahmi, 2019; Matitaputty et al., 2021).

Lebih jauh lagi, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mendanai berbagai sektor penting seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat (Mulyanti & Sunarjo, 2019; Setiawan et al., 2023). Dengan demikian, pajak tidak hanya menjadi sumber pendapatan negara, tetapi juga merupakan investasi dalam pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus mengembangkan kebijakan perpajakan yang adil dan transparan, serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak agar dapat memaksimalkan potensi penerimaan pajak (Marismiati & Karinda, 2022; Gunawan, 2017).

Meskipun pajak merupakan komponen vital dalam pembiayaan pembangunan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Salah satu isu utama adalah rendahnya realisasi penerimaan pajak di Indonesia, yang tercermin dari data bahwa rata-rata pencapaian penerimaan pajak dari tahun 2016 hingga 2020 hanya mencapai 88% dari target yang ditetapkan (Primasari & Mutmainah, 2022). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pemerintah dan kenyataan yang dihadapi, yang dapat menghambat program pembangunan yang direncanakan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi mengenai peraturan perpajakan dan mekanisme penagihan yang belum maksimal. Kesadaran untuk membayar pajak menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan (Wardani & Nistiana, 2022; Elis, 2023). Selain itu, faktor psikologis dan sosial juga berperan penting dalam kepatuhan pajak. Norma sosial dan persepsi terhadap sanksi dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka (Primasari, 2022; Naufal & Setiawan, 2018).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat beragam, termasuk kesadaran pajak, kebijakan perpajakan, dan moralitas wajib pajak. Sebuah studi menunjukkan bahwa kesadaran dan pemahaman tentang kebijakan perpajakan berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan (Suhendar & Hakim, 2021). Selain itu, norma sosial

dan pengaruh dari lingkungan sekitar, seperti komunikasi dengan rekan bisnis dan keluarga, juga memainkan peran penting dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak (Onu & Oats, 2016).

Lebih lanjut, faktor psikologis seperti moral pajak dan emosi juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Moral pajak yang tinggi dapat mendorong individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sementara emosi negatif yang muncul akibat audit pajak dapat menurunkan niat kepatuhan (Enachescu et al., 2019). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor ini sangat penting untuk merumuskan kebijakan perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

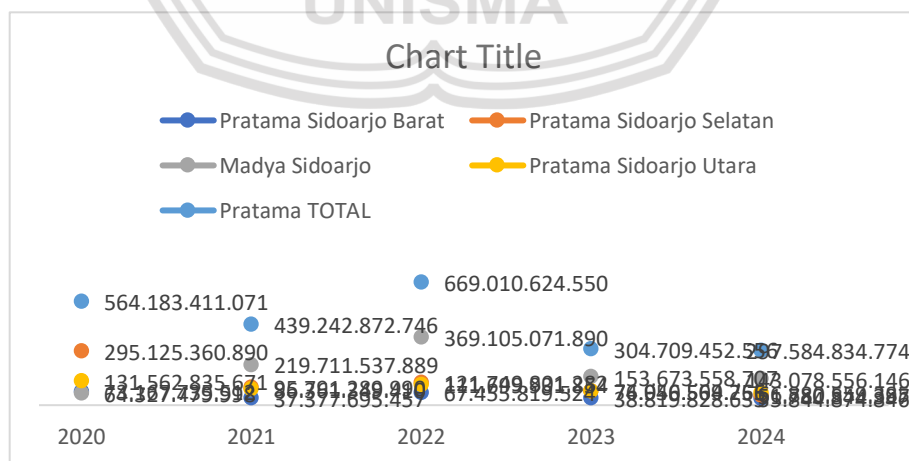
Secara keseluruhan, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara faktor ekonomi, sosial, dan psikologis. Faktor-faktor ini tidak hanya akan membantu dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif tetapi juga dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan di kalangan wajib pajak, yang pada gilirannya akan mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah (Abdul et al., 2020; Anggadini et al., 2022; Utomo, 2022).

Sebagai salah satu kota berkembang di Jawa Timur, Sidoarjo menghadapi tantangan serupa khususnya dalam konteks kepatuhan dan pemahaman perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan di kalangan wajib pajak di Sidoarjo masih tergolong rendah, yang berkontribusi terhadap kepatuhan pajak yang tidak optimal. Seperti, adanya

ketidaksesuaian antara data tanah yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional dan data wajib pajak, yang menunjukkan kurangnya pemahaman dan kesadaran di kalangan wajib pajak mengenai kewajiban mereka (Deviantari et al., 2022).

Di sisi lain, terdapat upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman perpajakan melalui pelatihan dan sosialisasi. Misalnya, program pelatihan yang diadakan oleh organisasi seperti KADIN Sidoarjo bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan di kalangan pelaku usaha (Hermawan, 2023). Namun, meskipun ada upaya tersebut, masih banyak pelaku usaha yang belum terdaftar sebagai wajib pajak, yang menunjukkan adanya tantangan dalam penegakan hukum dan pemahaman perpajakan di kalangan masyarakat (Abdul Aziz, 2023).

Gambar 1.1 Data Penerimaan Pajak di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2024



Sumber: (Direktorat Jendal Pajak Kanwil Jawa Timur II, 2025)

Tabel di atas menampilkan jumlah penerimaan pajak dari beberapa wilayah di Sidoarjo, yaitu KPP Pratama Sidoarjo Barat, KPP Pratama Sidoarjo Selatan, KPP Madya Sidoarjo, dan KPP Pratama Sidoarjo Utara, dalam rentang tahun 2020 hingga 2024. Jumlah penerimaan pajak setiap tahun naik turun. Pada tahun 2020, total penerimaan pajak mencapai Rp. 564,18 miliar, kemudian turun menjadi Rp. 439,24 miliar pada tahun 2021. Namun, di tahun 2022 terjadi kenaikan yang cukup besar hingga mencapai Rp. 669,01 miliar, angka tertinggi dalam lima tahun terakhir. Setelah itu, pada tahun 2023 dan 2024, jumlah penerimaan pajak kembali menurun menjadi Rp. 304,70 miliar dan Rp. 297,58 miliar. Dari data ini dapat dilihat bahwa meskipun sempat mengalami perbaikan yang signifikan pada tahun 2022, penerimaan pajak cenderung mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir (Direktorat Jendal Pajak Kanwil Jawa Timur II, 2025).

Literasi pajak yang rendah di kalangan wajib pajak menjadi salah satu penyebab utama dari masalah ini. Salah satu faktor yang memengaruhi literasi pajak adalah kurangnya pemahaman tentang sistem perpajakan yang berlaku, termasuk peraturan dan prosedur yang harus diikuti oleh wajib pajak (Novitasari & Redyanita, 2022; Kristanto & Noreen, 2021). Banyak individu, terutama di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang kewajiban perpajakan mereka, yang menyebabkan

mereka tidak melaporkan pajak dengan benar (Utami et al., 2021; Rahim, 2023).

Di samping itu, pelayanan perpajakan yang kurang memadai dan kompleksitas regulasi perpajakan juga menjadi penghalang bagi masyarakat untuk memahami kewajiban perpajakan mereka (C. Mustika, 2012; Samrotun Listyowati, 2018). Ketidakpuasan terhadap pelayanan pajak dapat mengakibatkan sikap skeptis terhadap kewajiban perpajakan, yang pada gilirannya memengaruhi kepatuhan (Purba et al., 2022). Persepsi negatif terhadap sistem perpajakan, termasuk anggapan bahwa tarif pajak terlalu tinggi atau tidak adil, dapat mengurangi motivasi individu untuk memenuhi kewajiban pajak mereka (Ekaputra et al., 2022).

Pendidikan dan sosialisasi mengenai perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan literasi pajak di masyarakat. Program edukasi yang efektif dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan dampaknya terhadap pembangunan negara (Pasamba, 2023; Rahim, 2023). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan literasi pajak harus melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat, untuk menciptakan kesadaran yang lebih besar tentang kewajiban perpajakan dan manfaatnya bagi masyarakat secara keseluruhan (Des Ryantini et al., 2022).

Meskipun digitalisasi sistem pajak di Indonesia telah mengalami beberapa kemajuan, namun implementasinya masih belum mencapai tingkat optimal. Penerapan sistem e-filing, misalnya, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai kendala, termasuk kurangnya pemahaman dan kesadaran dari wajib pajak mengenai penggunaan teknologi tersebut (I. G. Mustika et al., 2023; Toldo Pratama & Susanti, 2021).

Kualitas pelayanan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang rendah dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan karena ketidakpuasan dengan layanan yang diterima. Selain itu, pelayanan fiskus yang tidak memadai juga berkontribusi terhadap ketidakpatuhan wajib pajak (Florence, 2023; Rulandari, 2023; Janiman & Firasati, 2023; Brata et al., 2017).

Ketidakpuasan terhadap pelayanan pajak dapat muncul dari berbagai faktor, termasuk kurangnya transparansi, responsivitas, dan kemudahan akses informasi yang diperlukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan pajak, perlu adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan, serta peningkatan literasi pajak melalui sosialisasi yang lebih efektif dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik (Widiarti & Subekti, 2022; Puspodewanti & Susanti, 2021).

Untuk mengatasi masalah literasi pajak yang terbatas, digitalisasi sistem pajak yang belum optimal, dan kualitas pelayanan pajak yang belum efektif, diperlukan pendekatan yang komprehensif. Hal ini mencakup peningkatan literasi pajak melalui program edukasi yang lebih baik, optimalisasi penggunaan teknologi dalam sistem perpajakan, serta peningkatan kualitas pelayanan dari otoritas pajak. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat tercipta kesadaran dan kesadaran pajak yang lebih tinggi di kalangan Masyarakat.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak di Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kebijakan perpajakan yang lebih efektif dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Kabupaten Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh literasi, digitalisasi dan kualitas pelayanan secara menyeluruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo?

2. Bagaimana pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo?
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo?
4. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh otoritas pajak mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh literasi, digitalisasi, dan kualitas pelayanan secara menyeluruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk menganalisis pengaruh literasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo.
4. Untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bidang Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpajakan dengan memperkaya literatur mengenai pengaruh literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta memberikan wawasan baru tentang bagaimana ketiga faktor tersebut saling berinteraksi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

b. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji pengaruh literasi, digitalisasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak, serta membuka peluang untuk mengeksplorasi faktor lain yang mempengaruhinya.

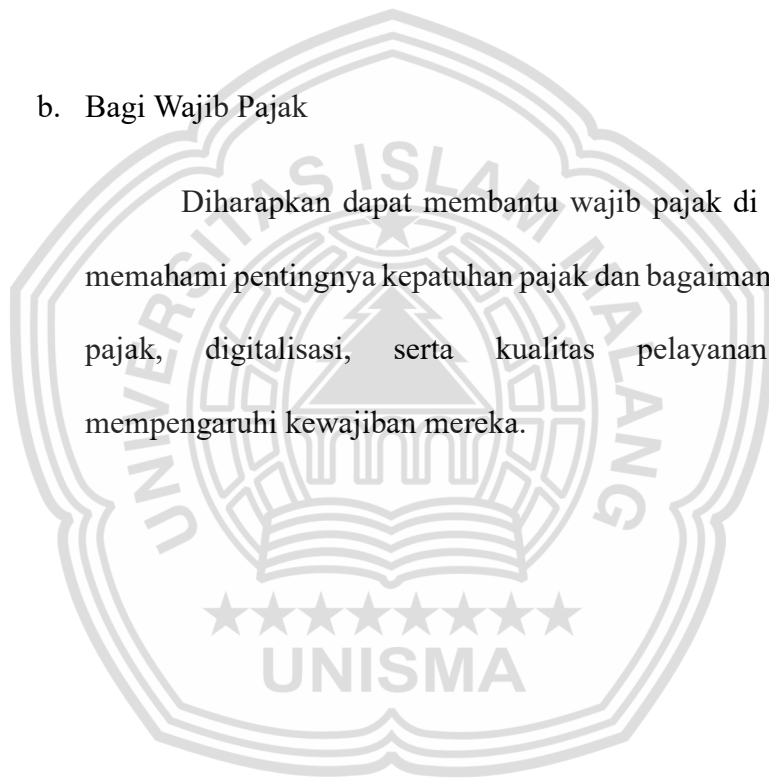
2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi/Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada instansi terkait, sehingga dapat merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat membantu wajib pajak di Sidoarjo memahami pentingnya kepatuhan pajak dan bagaimana literasi pajak, digitalisasi, serta kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kewajiban mereka.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan utama mengenai pengaruh literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

1. Literasi pajak, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001.
2. Literasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,001 dan koefisien regresi sebesar 0,740. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi pajak, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat.
3. Digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,002 dan koefisien regresi sebesar 0,336. Artinya, digitalisasi mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.
4. Kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,256 dan koefisien regresi -0,065. Hal ini menunjukkan bahwa

dalam model ini, kualitas pelayanan belum berkontribusi secara nyata terhadap tingkat kepatuhan.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan untuk perbaikan pengembangan penelitian di masa mendatang, antara lain:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah variabel yang dianalisis, yaitu hanya mencakup literasi perpajakan, digitalisasi, dan kualitas pelayanan pajak, sehingga belum dapat menggambarkan seluruh faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh.
2. Penelitian hanya dilakukan di kabupaten Sidoarjo, sehingga hasilnya belum tentu dapat diterapkan pada wilayah lain dengan kondisi wajib pajak yang berbeda.
3. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang bergantung pada pendapat dan pemahaman masing-masing responden, sehingga jawaban yang diberikan mungkin tidak sepenuhnya akurat.

1.3 Saran

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, seperti sanksi pajak dan tarif pajak, sebagaimana telah dikaji dalam penelitian oleh Caroline et al., (2023), agar dapat

memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Untuk mengatasi keterbatasan wilayah penelitian yang hanya dilakukan di Kabupaten Sidoarjo, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan di beberapa daerah lain dengan karakteristik wajib pajak yang beragam. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan meningkatkan generalisasi temuan penelitian.
3. Mengingat data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang bergantung pada persepsi dan penilaian pribadi responden, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara mendalam, observasi, atau analisis data sekunder, guna meningkatkan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, M. A. (2023). Penegakan Hukum Pendaftaran Diri Sebagai Pengusaha Kena Pajak. *Web of Scientist*. <https://doi.org/10.47134/webofscientist.v2i4.6>
- Abdul, M. K., Mursheda, F. K., & M Faruque, C. G. (2020). Socio-Economic Factors of Tax Compliance: An Empirical Study of Individual Taxpayers in the Dhaka Zones, Bangladesh. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3769973>
- Adi, F. (2022). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta)*.
- Anggadini, S. D., Surtikanti, S., Bramasto, A., & Fahrana, E. (2022). Determination of Individual Taxpayer Compliance in Indonesia: A Case Study. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (Jeecar)*. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v9i1.883>
- Anggraini, R. W. (2021). Tax Compliance Kendaraan Bermotor Ditinjau Dari Theory Of Planned Behavioral: Konseptual Model. *Proceeding of National Conference on Accounting & ...*, 3, 92–98. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol3.art8>
- Bashori, H. serta. (2016). *psikologi sosial: aku kami dan kita*.
- Bill, E., Faaz, Q., Heriansyah, K., Damayanti, A., Pancasila, U., & Selatan, J. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG*. 1(November), 24–34.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*. <https://doi.org/10.29264/jfor.v19i1.2114>
- Caroline, E., Eprianto, I., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Economina*, 2(8), 2114–2121. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.722>
- Damayanti, N. P. S. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Badung. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar*.
- Darmian, N. (2021). Akuntansi Optimalisasi Edukasi Perpajakan melalui Konten Digital sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Kota Yogyakarta). *Jurnal Literasi Akuntansi OPTIMALISASI*, 1(1), 75–82.

- Des Ryantini, K. T., Semadi, Y. P., & Eka Damayanthi, L. P. (2022). Penguatan Literasi Perpajakan Melalui MPK Bahasa Indonesia Sebagai Implementasi Karakter Nasionalis. *Mimbar Ilmu*. <https://doi.org/10.23887/mi.v27i3.51410>
- Deviantari, U. W., Budisusanto, Y., & Muhammad, R. (2022). Analisis Kesesuaian Peta Bidang Tanah Tersertifikat Dengan Wajib Pajak Untuk Penentuan Potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Studi Kasus : Desa Bungurasih). *Geoid*. <https://doi.org/10.12962/j24423998.v17i1.10302>
- Direktorat Jendal Pajak Kanwil Jawa Timur II. (2025). *Data penerimaan pajak Kabupaten sidoarjo tahun 2020-2024*.
- Ekaputra, A., Triyono, T., & Achyani, F. (2022). Meminimalisasi Penggelapan Pajak Melalui Optimalisasi Kesadaran Perilaku Wajib Pajak Dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior. *Ekombis Review Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1.1761>
- Elis, E. L. (2023). ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYETORAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PASCA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Desa Cibolang Kecamatan Gunungguruh Kabupaten Sukabumi). *Jurnal Aktiva Riset Akuntansi Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v5i3.194>
- Enachescu, J., Olsen, J., Kogler, C., Zeelenberg, M., Breugelmans, S. M., & Kirchler, E. (2019). The Role of Emotions in Tax Compliance Behavior: A Mixed-Methods Approach. *Journal of Economic Psychology*. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102194>
- Fahmi, A. (2019). Keterkaitan Antara Penerimaan Pajak Penghasilan Dan PBB Terhadap Kesenjangan Pendapatan. *Jak (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*. <https://doi.org/10.30656/jak.v6i1.945>
- Fitria, R., Fionasari, D., & Sari, D. P. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 3(2), 139. <https://doi.org/10.35314/iakp.v3i2.2945>
- Florence, V. (2023). Kepuasan Kualitas Pelayanan Memediasi Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.46806/ja.v12i1.913>
- Ghina Athaya, N., & Ferdynannd Valentino, S. (2021). Literasi Sadar Pajak terhadap Tax Compliance. Indonesian. *Journal of Social and Political Sciences*, 2(1). <https://doi.org/https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/47/38>
- Gunadi. (2005). Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance). *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(5), 4–9.
- Gunawan, J. (2017). Pengaruh Corporate Social Responsibility Dan Corporate

- Governance Terhadap Agresivitas Pajak. *Jurnal Akuntansi*.
<https://doi.org/10.24912/ja.v2i13.246>
- Henriette, G., & Erasashanti, A. P. (2023). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Tingkat Pendapatan, Dan Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Maneksi*, 12(3), 573–580.
<https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1740>
- Hermawan, S. (2023). Pelatihan Dan Pendampingan Untuk Pendirian Teaching Factory Sebagai Implementasi SDG's 4. *Pengabdianmu Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*.
<https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v8i6.5578>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020.
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Iman, M. K. N., Rahmawati, T., & Roni. (2023). Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Omset Penghasilan dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pelaku UMKM Mitra Mandiri Brebes). *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(1), 50–62.
- J., & Rahmawati Kusumadewi, D. (2022). Akuntansi dan Keuangan, Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.]. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 171–182.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29103/JAK.V10I2.7182>
- Janiman, J., & Firasati, A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cirebon Satu. *Journal of Economics and Business Ubs*. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i3.217>
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. (G. G. Persada (ed.)).
- Kasmir, D. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian (untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis)*. Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran* (Cetakan ke). Prehalindo.
- Kristanto, A. B., & Noreen, C. A. (2021). Kepatuhan Di Tengah Kompleksitas Pajak: Apakah Literasi Memiliki Peran? *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.14>
- Leon, F. M., Suryaputri, R. V., & P., T. K. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif: Manajemen, Keuangan, dan Akuntansi*. Salemba Empat.
- Marismiati, M., & Karinda, S. P. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Dan Komisaris Independen Terhadap Perencanaan Pajak Secara Legal Di PT.INKA (Persero). *Land Journal*.

<https://doi.org/10.47491/landjournal.v2i2.1360>

- Matitaputty, S. J., Sugiarto, A., Mientarry Christy, A. A., & Hastuti, P. R. (2021). Pengaruh Pajak Terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Perspektif Akuntansi*. <https://doi.org/10.24246/persi.v3i3.p253-269>
- Meidiyustiani, R., Qodariah, Q., & Sari, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Bina Akuntansi*, 9(2), 184–187. <https://doi.org/10.52859/Jba.V9i2.215>
- Mulyanti, D., & Sunarjo, V. F. (2019). Implikasi Tingkat Kepatuhan Dan Penghasilan Tidak Kena Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Ekono Insentif*. <https://doi.org/10.36787/jei.v13i1.76>
- Mustika, C. (2012). Pajak Penghasilan Di Indonesia (Peraturan, perhitungan Dan Upaya Peningkatan Potensi Penerimaan Pajak Penghasilan) Dan Kaitannya Dengan Investasi Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.22437/jmk.v1i3.1840>
- Mustika, I. G., Nurfauziah, T., & Yunita, K. (2023). Determinan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wp Orang Pribadi. *Jaakfe Untan (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i2.66836>
- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empriris Tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Jurnal Sosial Akuntansi*, 2(1).
- Naufal, M. F., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Prosedur Perpajakan, Umur, Jenis Pekerjaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i01.p10>
- Nilawati, H. C. (2013). Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang Jawa Timur. *PhD Proposal*, 1, 1–11.
- Novitasari, N. S., & Redyanita, S. S. H. (2022). Analisis Pengaruh Literasi Akuntansi, Perpajakan Dan Financial Capital Terhadap Kinerja Umkm Di Kabupaten Bogor. *Ekonomi & Bisnis*. <https://doi.org/10.32722/eb.v21i2.5221>
- Nyoman Toniarta, D. I., & Ketut Lely Aryani Merkusiwati, N. (2023). The Effect of Trust in Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanction on Individual Taxpayer Compliance. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 4955–4967. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Onu, D., & Oats, L. (2016). Tax Talk: An Exploration of Online Discussions Among Taxpayers. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3032-y>

- Pasamba, E. M. (2023). Peningkatan Literasi Perpajakan Pada Masyarakat Di Desa Jabulenga Kecamatan Pulau-Pulau Aru. *ABDI UNISAP: J. Pengabd. Kpd. Masy.* <https://doi.org/10.59632/abdiunisap.v1i2.183>
- Primasari, N. H. (2022). Peran Norma Dan Sanksi Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak Sukarela Dan Paksaan. *Jurnal Akuntansi Indonesia.* <https://doi.org/10.30659/jai.11.1.59-72>
- Primasari, N. H., & Mutmainah, S. (2022). Peran Norma Pada Kepatuhan Pajak Sukarela. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia.* <https://doi.org/10.18196/rabin.v6i1.12988>
- Purba, J., Hidayat, R., & Wulandari, T. (2022). Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Teknologi Informasi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa.* <https://doi.org/10.37366/akubis.v6i02.272>
- Purnaditya, R. R. (2015). *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada Wp Op Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kpp Pratama Semarang Candisari).*
- Puspodewanti, C. P., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Surabaya. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.* <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i11.p04>
- Putri Mardhatilla, D., Marundha, A., Eprianto, I., Ekonomi dan Bisnis, F., & Bhayangkara Jakarta Raya, U. (2023). Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Economina, Vol.2 No.2*, 1–12.
- Rachman, & Tahar. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi, 15*(1).
- Rahayu. (2010). *Analisis Kua-Litas Pelayanan Fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Erpajakan Konsep Dan Aspek Formal.*
- Rahim, S. (2023). Tax Morale Dan Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Pada UMKM Di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (Jebma).* <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i3.3136>
- Ramadhani, S., yasifa, A., & rizky, R. (2024). *Digitalisasi Administrasi Di Mi.* 7(2), 65–74.
- Ratulia, A., & Tussyadiah, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 892–906. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3772>
- Rulandari, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

- Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019). *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*. <https://doi.org/10.47134/villages.v4i1.48>
- Saeful Amri and Eliya Rochmah. (2021). Pengaruh Kemampuan Literasi Membaca Terhadap Prestasi Belajar Siswa Sekolah Dasar,” *EduHumaniora |. Jurnal Pendidikan Dasar Kampus Cibiru*, 13(01), 52–58.
- Samrotun Listyowati, Y. C. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*. <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>
- Saputro, R. F. (2018). *Membangun Rumah Literasi Pajak*.
- Setiawan, A., Fatmawati, L., & Fikri, S. (2023). Tinjauan Yuridis Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya. *Iblam Law Review*. <https://doi.org/10.52249/ilr.v3i1.105>
- Simongkir, R. T. M. C. (2023). Studi Pada Wajib Pajak Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 57–74. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/1207>
- Subhan, R., Syahadatina, Ustman, C. L. S., & J. (2022). *Pemanfaatan Digitalisasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Pelaporan Perpajakan Bagi Pengrajin Batik di Kabupaten Pamekasan*. *Indonesia Berdaya*, 3(4), 1021– 1028. <https://doi.org/https://doi.org/10.47679/ib.2022337>
- Sugiyono, P. D. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Alfabeta.
- Suhendar, D., & Hakim, D. R. (2021). Taxpayer Compliance Based on Awareness and Policy. *Accounting Analysis Journal*. <https://doi.org/10.15294/aa.v10i1.42043>
- Syadat, F., & Irwansyah. (2024). *Pengaruh Digitalisasi dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan PT . BNI (Persero) Tbk Divisi Retail Collection & Recovery di Jakarta Tahun 2023 Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut*. 4(3), 283–292.
- Tambun, S., & Resti, R. R. (2022). Dampak Tax Planning dan Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi oleh Nasionalisme. *Owner*, 6(3), 3015–3026. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.909>
- Toldo Pratama, N. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (Jpak)*. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p232-242>
- Utami, A. A., Umam, K., & Djuhartono, T. (2021). Penyuluhan Literasi Pajak Berbasis Komunikasi Publik Di PT ZAF Internasional. *Kangmas Karya Ilmiah*

Pengabdian Masyarakat. <https://doi.org/10.37010/kangmas.v2i2.232>

Utomo, R. B. (2022). Determination of Taxpayer Compliance in Micro Small and Medium Enterprise (MSME) Center Batik. *Jurnal Ekobistek*. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v1i2.313>

Wardani, D. K., & Nistiana, L. D. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Simki Economic*. <https://doi.org/10.29407/jse.v5i2.141>

Widiarti, F., & Subekti, K. V. (2022). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Manajerial (Managerial Accounting Journal)*. <https://doi.org/10.52447/jam.v6i2.5491>

Winarni, F. P. and Y. (2021). *PkM Pada Usia Sekolah Dasar: Mengembangkan Budaya Literasi Di Lingkungan Tawang Brak Desa Tawang Sari, Kec. Garum Kab. Blitar*, " *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 8(1), 23–29.

