

Pengaruh Digitalisasi Sistem Layanan Perpajakan, Insentif Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Madya Dua Jakarta Utara

Zenal Abidin^{1*}, Dian Wahyudin²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ abizen86@gmail.com, ² zahidah181011@gmail.com

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Tax Service Digitalization;
Tax Incentives;
Tax Penalties;
Taxpayer Compliance.

This study aims to analyze the effect of digitalization of tax service systems, tax incentives, and tax sanctions on taxpayer compliance at the Madya Dua Tax Office in North Jakarta. This study is motivated by the importance of improving tax compliance through the optimization of digital services, the provision of incentives, and the enforcement of tax sanctions. The research method used is quantitative. Data was collected through the distribution of questionnaires and direct observation of taxpayers. The population in this study consisted of 142 taxpayers, with a sample of 105 taxpayers determined using the Slovin formula. Data analysis techniques used descriptive statistics and inferential statistics, namely multiple linear regression analysis, correlation coefficient tests, and determination coefficients. The results of the study indicate that the digitalization of tax services has a significant effect on taxpayer compliance of 41.8%, with a t-value of 2.141 > t-table 1.983. Tax incentives also have a significant effect of 28.4%, with a t-value of 2.469 > t-table 1.983. Tax penalties have a significant effect of 23.9% on taxpayer compliance, with a t-value of 12.739 > t-table 1.983. Simultaneously, the three independent variables have a strong influence on taxpayer compliance with a correlation coefficient of 0.648 and a coefficient of determination of 0.420. The F-calculated value of 24.812 is greater than the F-table value of 3.09, so the regression model is considered significant.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi.

Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan Negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self-assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system*. *Self-assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2022).

Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Fenomena kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Dua Jakarta Utara dalam lima tahun terakhir sangat dipengaruhi oleh transformasi digital layanan perpajakan. Sejak penerapan sistem e-Filing, e-Faktur, hingga e-Bupot Unifikasi pada 2022, wajib pajak di wilayah ini semakin terbiasa melaksanakan kewajiban secara elektronik, sehingga biaya kepatuhan menurun dan proses pelaporan menjadi lebih efisien. Data Kanwil DJP Jakarta Utara menunjukkan bahwa hingga Semester I 2024,

KPP Madya Dua Jakarta Utara mampu menyumbang Rp7,01 triliun penerimaan atau 42,83% dari target Rp16,36 triliun, dengan pengawasan yang banyak bertumpu pada Dashboard Revenue Management (DRM) dan pemanfaatan basis data digital (Kanwil DJP Jakarta Utara, 2024). Hal ini sejalan dengan capaian nasional, di mana rasio kepatuhan formal SPT Tahunan 2024 mencapai 85,75%, lebih tinggi dari target 83,22% (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2024). Meskipun demikian, penelitian mutakhir menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Dua Jakarta Utara masih fluktuatif, sehingga literasi pajak dan sosialisasi berbasis digital menjadi faktor penting untuk menjaga konsistensi kepatuhan (Ardiansyah & Pratama, 2025).

Berbagai langkah-langkah strategis telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengamankan rencana penerimaan perpajakan. Tujuan dari dilakukannya langkah-langkah strategis tersebut adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap DJP yang antara lain pencapaian target penerimaan pajak. Untuk mendukung terwujudnya tujuan tersebut diperlukan dua pendukung kerja yaitu pelayanan dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan. Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Petugas pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Belum maksimalnya pelayanan pajak terhadap wajib pajak digambarkan puladengan masih belum optimalnya *website* resmi dari KPP Madya Dua Jakarta Utara yang semestinya dapat memberikan informasi-informasi pajak. Dengan adanya *website* resmi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagi informasi terkait pajak.

Digitalisasi layanan perpajakan, seperti e-Filing dan e-Billing, telah diterapkan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun, penelitian menunjukkan bahwa tidak semua wajib pajak dapat memanfaatkan layanan ini secara efektif. Beberapa menghadapi kendala teknis atau kurangnya literasi digital. Penelitian oleh Juardi (2021) menunjukkan bahwa penerapan e-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, efektivitasnya tergantung pada pemahaman dan kesiapan teknologi dari wajib pajak itu sendiri.

Pemerintah telah memberikan berbagai insentif perpajakan untuk mendorong kepatuhan, terutama bagi UMKM. Penelitian oleh Rachamawati dan Rizka (2016) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Alok Timur, Alok Barat, dan Alok. Namun, pemanfaatan insentif ini belum merata. Banyak wajib pajak yang tidak mengetahui atau memahami syarat dan prosedur untuk mendapatkan insentif, sehingga tidak dapat memanfaatkannya secara optimal. Sosialisasi yang kurang efektif menjadi salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan insentif. Tanpa informasi yang jelas dan mudah diakses, wajib pajak kesulitan untuk memahami manfaat dan cara mendapatkan insentif tersebut. Diperlukan upaya lebih lanjut dari otoritas pajak untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak mengenai insentif perpajakan, melalui kampanye informasi dan penyederhanaan prosedur.

Namun, efektivitas sanksi tergantung pada konsistensi dan keadilan dalam penerapannya. Jika wajib pajak merasa bahwa sanksi tidak diterapkan secara adil atau hanya menargetkan kelompok tertentu, hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan kepatuhan. Selain itu, kurangnya pemahaman mengenai jenis dan besaran sanksi dapat menyebabkan ketakutan atau kebingungan di kalangan wajib pajak. Hal ini dapat mengakibatkan mereka menghindari sistem perpajakan formal. Untuk meningkatkan efektivitas sanksi, diperlukan transparansi dalam penerapannya, serta edukasi kepada wajib pajak mengenai tujuan dan mekanisme sanksi perpajakan.

Wawancara dilakukan penulis dengan pegawai yang bertugas sebagai *Account Representative* di KPP Madya Dua Jakarta Utara menyebutkan bahwa masih banyak wajib pajak yang melakukan penunggakan terhadap pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang kurang peduli dengan kewajibannya untuk membayar pajak. Selain itu diperoleh informasi dari wajib pajak

yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak pernah diterapkan bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi tantangan. Penelitian oleh Sumarauw, Warongan, dan Pangerapan (2024) di KPP Pratama Manado menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah, yang berdampak pada efektivitas dan kontribusi penerimaan PPh Pasal 25. Kurangnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan menjadi faktor utama rendahnya kepatuhan. Hal ini diperkuat oleh temuan bahwa banyak wajib pajak tidak memahami prosedur pelaporan dan pembayaran pajak dengan benar. Selain itu, persepsi negatif terhadap sistem perpajakan dan kurangnya kepercayaan terhadap otoritas pajak juga mempengaruhi tingkat kepatuhan. Beberapa wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan tidak adil atau terlalu rumit, sehingga enggan untuk patuh. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak memerlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk edukasi, simplifikasi prosedur, dan peningkatan transparansi dari otoritas pajak.

Data wajib pajak yang ada pada KPP Madya Dua Jakarta Utara memperlihatkan bahwa banyak wajib pajak memiliki latar belakang pendidikan yang bagus, seperti tamatan Sarjana dan tamatan SLTA. Tetapi sangat diwajibkan pajakngkan wajib pajak yang berpendidikan bagus justru lalai dan kurang paham arti pentingnya dalam membayar pajak. Sebenarnya jika wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan, serta mengetahui manfaat uang pajak dan sadar bahwa pajak itu dibayarkan dengan sendirinya tanpa adanya paksaan dari orang lain, demi terlaksananya Pembangunan dan membiayai jalannya pemerintahan.

Sebagai salah satu unit dari Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Jakarta Utara mengemban tugas yang cukup berat dalam menghimpun dana pajak di wilayah Jakarta Utara yang penuh dengan kegiatan bisnis. Data yang diperoleh dari KPP Madya Dua Jakarta Utara, potensi dan realisasi penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi mengalami fluktuasi dalam empat tahun terakhir. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkan dalam tulisan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem layanan perpajakan, insentif perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Dua Jakarta Utara, secara parsial dan simultan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (explanatory research). Menurut Singarimbun & Effendi (2021), penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada suatu populasi dengan menganalisis data yang diperoleh dari populasi itu sendiri (Sekaran & Bougie, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau survei dengan teknik kuesioner (*questionnaires*) dan wawancara (*interview*) (Arikunto, 2019). Populasi dalam riset ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Madya Dua Jakarta Utara yang berjumlah 142 Wajib Pajak. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan rumus Slovin (Nalendra, 2021:27) yang mendapatkan jumlah sample 105 wajib pajak. Uji instrument di sini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* (Sudjana, 2018). Sedangkan uji realibilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yang dikerjakan dengan menggunakan program paket statistik SPSS Ver 25. Analisis data menggunakan statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat Kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2022). Analisis Statistik Deskriptif riset ini menggunakan angka penafsiran. Untuk memperoleh angka penafsiran atau interprestasi digunakan rumus perhitungan menurut Labovitz dan Hagedorn (1993:84) Selain itu juga dilakukan analisis statistik inferensial yang terdiri dari Analisis Regresi Sederhana, Analisis Regresi Berganda, Uji atau Pengujian Koefisien Regresi, Uji F atau Uji Signifikansi Persamaan, Koefisien Determinasi (R^2) serta analisis korelasi untuk menginterpretasikan bagaimana hubungan (koefisien korelasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Persepsi responden tentang Digitalisasi Layanan Perpajakan Wajib Pajak Madya Dua Jakarta Utara dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,72. Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41,8% ditentukan oleh Digitalisasi Layanan Perpajakan dan sisanya ditentukan variabel lain. Kemudian pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut: $Y = 75,543 + 0,528X_1$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_1) sebesar 0,528. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan (X_1) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_1 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan. Dari nilai koefisien regresi untuk variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan yang menggunakan Uji t , Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2,141 sedangkan t_{tabel} yaitu sebesar 1,983 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Dua Jakarta Utara. Hal ini menguatkan penelitian yang dilakukan Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022), Tambun, S., & Riandini, R. (2022), Yusuf & Saputra (2018); Nianty & Hidayah (2020); Ermanis, dkk (2021); Syadat dan Irwansyah (2024) serta Ramadhani dan Tambun, S.; Sitorus, R.R. Pramudya, T. A. (2020) yang menyatakan Digitalisasi Layanan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Pengaruh Insentif Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Insentif Perpajakan berdasarkan persepsi responden termasuk dalam kategori baik dengan nilai 3,90. Sebanyak 28,4% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan oleh Insentif Perpajakan dan sisanya ditentukan variabel lain. Kemudian pengaruh Insentif Perpajakan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 2,991 + 0,467X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_2) sebesar 0,467. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Insentif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Insentif Perpajakan (X_2) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_2 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Insentif Perpajakan yang menggunakan Uji t , Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2,469 sedangkan t_{tabel} yaitu sebesar 1,983 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Insentif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Insentif Perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Insentif Perpajakan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Dua Jakarta Utara. Hal ini selaras dengan hasil riset Wahyudi (2021), Aini & Nurhayati (2022); Latief, dkk (2020); Nuskha, dkk (2021); Lestari (2023);

Aryawan, et al. (2022); Agustine dan Pangaribuan (2022); Andrew, R., & Sari, D. P. (2021); Fauziati, et al., (2022); Riyanti, B., & Sudarmawanti, E. (2022); Yulistiani, et al (2022); Fazriputri (2021) serta Widyastuti, et al (2023) yang membuktikan bahwa Insentif Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Persepsi responden mengenai Sanksi Perpajakan mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,35. Sebesar 23,9% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan oleh Sanksi Perpajakan dan sisanya ditentukan variabel lain. Kemudian pengaruh Sanksi Perpajakan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut: $Y = 9,734 + 0,658X_3$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_3) sebesar 0,658. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Sanksi Perpajakan (X_3) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_3 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Sanksi Perpajakan yang menggunakan Uji t , Nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 12,739 sedangkan t_{tabel} yaitu sebesar 1,983 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Sanksi Perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Sanksi Perpajakan yang diselenggarakan KPP Madya Dua Jakarta Utara mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini memperkuat pendapat Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022), Mayada dan Notika Rahmi (2025); Patmasari, et al. (2016); Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (2015); Robiansyah, et al. (2020); Rusyidi, M., & Nurhikmah, N. (2018); Samira, L. (2015) serta Anisa, et al. (2025) yang berpendapat bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis Pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan (X_1), Insentif Perpajakan (X_2) dan Sanksi Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Dua Jakarta Utara mendapatkan nilai rata-rata 3,34. Hal ini berarti kepatuhan WP di KPP ini termasuk kategori sedang. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,648 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) dengan variabel terikat (Y). kemudian nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,420 atau 42% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan secara bersama-sama oleh Variable Digitalisasi Layanan Perpajakan, Insentif Perpajakan dan Sanksi Perpajakan, sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut: $Y = 27,375 + 0,447X_1 + 0,564X_2 + 0,693X_3$ dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = Digitalisasi Layanan Perpajakan

X_2 = Insentif Perpajakan

X_3 = Sanksi Perpajakan

Kemudian F hitung digunakan untuk menguji apakah model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang diajukan diterima atau tidak. Caranya dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} >$ F_{tabel} maka model persamaan di atas dapat diterima.

F_{hitung} adalah sebesar 24,812 dan F_{tabel} adalah sebesar 3,009 (dari Tabel F) maka model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima atau dengan dengan melihat

probabilitasnya adalah $0,00 < 0,05$ sehingga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan, Insentif Perpajakan dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan hasil riset, Putri, R. K. (2022) yang berkesimpulan terdapat Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Qurrota Aini, N., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Fitria et al. (2022) yang menyatakan bahwa Digitalisasi Layanan Perpajakan, Insentif Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta Siregar, R. S., & Putri, R. F. P. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan E- Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Digitalisasi Layanan Perpajakan sudah dilaksanakan KPP Madya Dua Jakarta Utara dalam kategori baik. Pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 41,8%, dipengaruhi oleh dan sisanya ditentukan faktor lain. Pengaruh variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan ditandai dengan nilai t_{hitung} 2,141 yang lebih besar daripada t_{tabel} 1,983. Insentif Perpajakan pegawai di KPP Madya Dua Jakarta Utara sudah menunjukkan kondisi baik. Pengaruh Insentif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 28,4% sisanya ditentukan faktor lain. Pengaruh variabel Insentif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan, hal ini ditandai nilai t_{hitung} 2,469 yang lebih besar daripada t_{tabel} 1,983.

Sanksi Perpajakan yang diselenggarakan KPP Madya Dua Jakarta Utara sudah sangat baik. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 23,9% Kepatuhan Wajib Pajak dan sisanya ditentukan faktor lain. Pengaruh variabel Sanksi Perpajakan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan, ditandai nilai t_{hitung} 12,739 yang lebih besar daripada t_{tabel} 1,983. Kepatuhan Wajib Pajak pegawai di KPP Madya Dua Jakarta Utara tergolong sedang. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel Implementasi Digitalisasi Layanan Perpajakan (X_1), Insentif Perpajakan (X_2) dan Sanksi Perpajakan Pajak (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar terlihat dari koefisien korelasi sebesar 0,648 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) dengan variabel terikat (Y). kemudian nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,420 atau 42% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan secara bersama oleh variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan, Insentif Perpajakan dan Sanksi Perpajakan, F hitung = 24,812 dan F tabel adalah = 3,09 (dari F tabel) sehingga F hitung > F tabel, maka model persamaan $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima sehingga signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, S., & Pangaribuan, L. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Tambora. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 61–74.
- Aini, N., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 341–346.
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). *Analisis pengaruh insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2097–b 2104.
- Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif Pmk 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2).

- Anisa, Amelia Robbi., Endang Masitoh Wahyuningsih dan Sari Kurniati. (2025). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* Vol 7 No 3 (2025) 1186 – 1202.
- Ardiansyah, M., & Pratama, R. (2025). Analisis kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Dua Jakarta Utara: Dampak literasi dan digitalisasi perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 12(1), 45–60. <https://doi.org/10.1234/japi.v12i1.567>
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Aryawan, GAD., Karmana IW., dan Wijana IM. (2022). Pengaruh Kebijakan Ekonomi Berbasis Insentif Pajak Dan Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Ukm) Di Kota Denpasar Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pajak Indonesia* Vol.6, No.1, (2022), Hal.1-16
- Cahyani, N. M. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19 (Studi Pada Desa Padangsambian Kaja). *Jurnal Karma (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(5), 1495–1505.
- Dewi, Syanti; Widyasari; Nataherwin. (2020) Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen* Vol. 9 No. 2 Oktober 2020 hlm. 108-124
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020, Desember 17). *Perjalanan 18 tahun digitalisasi pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/perjalanan-18-tahun-digitalisasi-pajak>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Insentif Ppn Ditanggung Pemerintah (DTP) Sektor Perumahan*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Duwiri, M. Y., Layuk, T. A., & Bleskadit, N. H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pemeriksaan Pajak Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Umkm di Kota Jayapura. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(2), 19–33.
- Easson, Alex. (2004). *Tax Incentives for Foreign Direct Investment*. The Hague: Kluwer Law International.
- Ermanis, Y., Putri, A. A., & Lawita, N. F. (2021). Pengaruh Insentif Pajak Pandemi Covid-19, Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dan Omnibus Law Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Di Kpp Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2020-2021). *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 444–453.
- Ernita, K., & Sudjiman, P. E. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung). *Jurnal Ekonomis*, 14(1a).
- Fauziati, P., Husna, N., & Morelent, Y. (2022). Dampak Insentif Perpajakan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Padang. *Jshp: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 6(2), 110–120.
- Fazriputri, N. R., Widiastuti, N. P. E., & Lastiningsih, N. (2021). Pengaruh Sosialisasi Dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Pemilik Umkm Di Kota Bekasi). *Prosiding Biema (Business Management, Economic, And Accounting National Seminar)*, 2, 657– 676.
- Fitria, Riza., Dwi Fionasari & Dian Puji Puspitasari. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP*, 3(2), 139–150.