MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIMODERASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Titin Apriyanti[1], Winda Rika Lestari[2]
[1,2]Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
Jalan ZA. Pagar Alam, Nomor 93, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, 35141
[1]titinapriyanti2104@gmail.com, [2]windarikalestari@darmajaya.ac.id

Abstrak

Pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan nasional memegang peranan penting dalam melaksanakan pembangunan berkesinambungan, baik dalam pembangunan sarana dan prasarana umum lainnya. Agar pembangunan dapat terealisasi, maka dibutuhkan perhatian cukup besar terhadap pembiayaan pembangunan, dimana penerimaan pajak adalah sumbangan yang terbesar untuk pembangunan. Sistem perpajakan yang berlaku saat ini adalah Self Assesment System yaitu sebuah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Keberhasilan dari penerapan system pemungutan pajak Self Assesment System ini tidak terlepas dari kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi digitalisasi administrasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan kuantitatif research dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Metode penentuan sampel menggunakan metode Random Sampling. Sampel yang diproses adalah 100 kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Digitalisasi administrasi perpajakan mampu memoderasi konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pada kualitas pelayanan setelah dimoderasi tidak ditemukan adanya pengaruh yang positif.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, Digital, Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

The government in the implementation of national development plays an important role in carrying out sustainable development, both in the development of public facilities and other infrastructure So that development can be realized, it requires considerable attention to development financing. where tax revenue is the largest contribution to development. The current taxation system is the Self- Assessment System, which is a system where taxpayers are given the trust to calculate, pay and report their own

Article History
Received: Oktober 2024
Reviewed: Oktober 2024
Published: Oktober 2024

Plagirism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Musytari

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

taxes owed by taxpayers. The success of the implementation of the Self-Assessment System tax collection system is inseparable from taxpayer compliance. This study aims to examine the effect of service quality, consultation and supervision of Account Representatives (AR) on taxpayer compliance moderated by the digitalization of tax administration. This study uses quantitative research by collecting primary data through questionnaires. The sampling method uses the Random Sampling method. The sample processed was 100 questionnaires. The results of this study indicate that service quality, consultation and supervision have a positive influence on individual taxpayer compliance. Digitalization of tax administration is able to moderate consultation and supervision on taxpayer compliance, while the quality of service after being moderated has no positive effect.
***Keywords**: Service Quality, Consultation, Supervision, Digitalization, Tax Administration, Taxpayer Compliance.*

PENDAHULUAN

Pendahuluan penelitian ini membahas peran penting pemerintah dalam upaya pembangunan nasional yang berkelanjutan, termasuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum. Sumber utama pendanaan pembangunan adalah penerimaan negara melalui pajak. Dalam pidato RUU APBN 2024, Presiden Joko Widodo menekankan bahwa APBN harus mampu mempercepat transformasi ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Pada tahun 2024, pemerintah merencanakan pendapatan negara sebesar Rp2.781,3 triliun, dengan mayoritas penerimaan berasal dari perpajakan sebesar Rp2.307,9 triliun, menunjukkan pajak sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan.

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan *Self Assessment System*, di mana wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Namun, salah satu tantangan yang dihadapi adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Kepatuhan ini mencakup pencatatan dan pelaporan transaksi usaha serta kepatuhan pada semua peraturan perpajakan. Salah satu indikator kepatuhan adalah pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Di Bandar Lampung, khususnya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung II, terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi dari tahun 2021 hingga 2023. Namun, hal ini tidak diikuti dengan peningkatan kepatuhan dalam pelaporan SPT, yang justru menurun dari 95,62% pada 2021 menjadi 78,86% pada 2023. Ini menunjukkan masih adanya masalah kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka.

Untuk mendorong kepatuhan pajak, peran Account Representative (AR) sangat diperlukan. AR berperan dalam memberikan bimbingan, konsultasi, dan pengawasan bagi wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dilakukan oleh AR berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Di samping itu, digitalisasi administrasi perpajakan juga diharapkan mampu memperkuat pengaruh ini.

Dengan diterapkannya *Self Assessment System*, wajib pajak diharuskan secara mandiri menghitung dan melaporkan pajaknya. Oleh karena itu, pengawasan dari AR diperlukan untuk memastikan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar sesuai

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

peraturan yang berlaku. AR tidak hanya bertugas memantau, tetapi juga memberikan arahan agar wajib pajak bisa mematuhi aturan yang berlaku.

Selain pengawasan, kualitas pelayanan yang diberikan AR juga memainkan peranan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas mencakup kemudahan akses informasi, proses administrasi yang efisien, dan dukungan dalam penyelesaian permasalahan pajak. Beberapa penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepatuhan.

Konsultasi merupakan aspek penting lainnya yang disediakan oleh AR. Konsultasi dapat dilakukan secara langsung di kantor pajak maupun melalui platform daring, seperti situs DJP. Konsultasi ini membantu wajib pajak dalam memahami aturan perpajakan, menghitung pajak, dan memanfaatkan insentif yang tersedia. Dengan bimbingan yang tepat, diharapkan wajib pajak akan lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia telah mengubah cara wajib pajak melaporkan dan membayar pajak. Melalui aplikasi DJP Online, wajib pajak dapat melaporkan pajak secara mandiri dan menghitung jumlah pajak yang harus dibayar. Fitur Live Chat pada situs DJP memungkinkan wajib pajak untuk mendapatkan bantuan konsultasi secara daring, kapan saja. Digitalisasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka.

Namun, meskipun digitalisasi telah memudahkan proses pelaporan dan pembayaran pajak, tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih ada. Beberapa penelitian menunjukkan dampak positif digitalisasi terhadap kepatuhan, sementara penelitian lain menyatakan bahwa pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi bermanfaat, masih diperlukan perbaikan dalam pelayanan, konsultasi, dan pengawasan agar kepatuhan wajib pajak meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan oleh AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandar Lampung II. Selain itu, penelitian juga mengeksplorasi apakah digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh tersebut. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi yang berguna bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan.

Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini membatasi fokus pada bagaimana kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan oleh AR mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandar Lampung II, serta bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan berperan sebagai moderator dalam pengaruh tersebut.

Rumusan Masalah

Beberapa pertanyaan kunci yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan oleh AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh konsultasi yang diberikan AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh pengawasan oleh AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

6. Bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Menganalisis pengaruh konsultasi yang diberikan AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Menganalisis pengaruh pengawasan oleh AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Mengetahui bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Mengetahui bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Mengetahui bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak: Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam era digitalisasi perpajakan.
2. Bagi Peneliti: Penelitian ini akan memberikan wawasan lebih dalam mengenai sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak serta peran digitalisasi dalam administrasi perpajakan.
3. Bagi Peneliti Lain: Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian lanjutan terkait kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, terutama dalam konteks digitalisasi.

Sehingga pada akhirnya, penelitian ini bertujuan dapat memberikan kontribusi penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia.

KAJIAN TEORI

1. Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Teori Kepatuhan yang dikemukakan oleh Tyler (1990) menawarkan kerangka pemahaman mengenai mengapa individu mematuhi aturan dan regulasi, termasuk dalam konteks perpajakan. Teori ini mengidentifikasi dua perspektif utama dalam kepatuhan:

- Perspektif Instrumental: Perspektif ini menunjukkan bahwa individu mematuhi aturan karena pertimbangan insentif dan hukuman. Dalam konteks pajak, ini berarti wajib pajak membayar pajak tepat waktu untuk menghindari denda atau sanksi.
- Perspektif Normatif: Dalam perspektif ini, kepatuhan terjadi karena individu merasa terikat oleh norma sosial atau etika moral yang melebihi keuntungan pribadi. Dalam perpajakan, ini bisa terlihat ketika wajib pajak merasa memiliki kewajiban moral untuk berkontribusi pada pembiayaan publik.

Susilo (2017) mengembangkan konsep ini lebih lanjut dengan mengaitkannya dengan kesediaan untuk mematuhi batasan yang telah ditetapkan, mencakup batasan yang wajib dan mandiri. Teori ini relevan untuk menjelaskan berbagai aspek dari perilaku wajib pajak, dari kepatuhan formal hingga kepatuhan substantif.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

2. Definisi dan Fungsi Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang tidak secara langsung memberikan jasa balik kepada pembayar pajak. Feldamnn (2014) dan Andriani (2013) memberikan penjelasan bahwa pajak adalah mekanisme transfer kekayaan dari rakyat ke kas negara yang dimanfaatkan untuk membiayai pengeluaran umum dan investasi publik.

- Fungsi Budgetair: Pajak sebagai sumber pendapatan utama pemerintah digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, dari gaji pegawai negeri hingga pembangunan infrastruktur.
- Fungsi Regulered: Pajak juga berfungsi sebagai alat regulasi ekonomi, di mana pemerintah dapat mengatur atau mengarahkan ekonomi melalui kebijakan perpajakan.

3. Wajib Pajak dan Account Representative (AR)

Wajib pajak adalah individu atau badan yang terdaftar sebagai pembayar pajak, memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang. Account Representative adalah pegawai pajak yang bertugas memberikan pelayanan dan bimbingan serta mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.

Account Representative (AR) adalah pegawai kunci dalam Direktorat Jenderal Pajak yang bertindak sebagai penghubung antara wajib pajak dan otoritas pajak. Sesuai dengan Pasal 1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 98/KMK.01/2006, AR bertugas memberikan pengawasan, konsultasi, dan bimbingan perpajakan langsung kepada wajib pajak. Mereka memastikan bahwa wajib pajak memahami dan mematuhi semua kewajiban pajak mereka, dari pengisian SPT yang benar hingga pemahaman terhadap perubahan regulasi pajak. Dalam melakukan ini, AR memberikan penyuluhan dan seminar yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan pajak dan memperkuat kepatuhan.

Salah satu aspek penting dalam tugas AR adalah pengawasan kepatuhan, di mana AR secara aktif memantau ketepatan dan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran serta pelaporan pajak. Hal ini melibatkan pengecekan rutin, audit jika diperlukan, dan interaksi langsung untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan pajak. Dalam memberikan pelayanan, AR harus responsif dan akurat dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang dihadapi oleh wajib pajak, menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor penting dalam mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap sistem pajak.

Dalam menjalankan peran mereka, AR menghadapi berbagai tantangan, termasuk ketidakpatuhan yang berulang dan kurangnya pemahaman pajak di kalangan wajib pajak. Namun, digitalisasi dalam administrasi pajak membuka peluang untuk efisiensi yang lebih besar, memungkinkan AR menggunakan sistem informasi terintegrasi untuk memantau dan mengelola kewajiban pajak dengan lebih efektif. Kinerja AR sering diukur melalui indikator seperti tingkat kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan, dan efektivitas dalam penyelesaian kasus pajak, mencerminkan dampak signifikan AR dalam sistem perpajakan.

4. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Penelitian oleh Widiastini dan Supadmi (2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan pajak karena wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

kualitas pelayanan dalam konteks administrasi pajak berfokus pada pentingnya mekanisme feedback dan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Mekanisme feedback yang efektif memungkinkan wajib pajak untuk memberikan masukan mereka mengenai pengalaman mereka dengan sistem perpajakan, yang sangat penting untuk identifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Mekanisme ini juga memberi kesempatan bagi otoritas pajak

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

untuk merespons dan menindaklanjuti masukan tersebut, yang pada gilirannya akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan wajib pajak.

Feedback dari wajib pajak dapat mencakup berbagai aspek, seperti kejelasan informasi yang disediakan, efektivitas komunikasi, dan keseluruhan pengalaman dalam interaksi dengan sistem perpajakan, termasuk proses administratif. Sistem evaluasi yang sistematis dan terstruktur membantu otoritas pajak dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan dan efektivitas berbagai inisiatif yang telah diterapkan.

Selain itu, melalui evaluasi yang berkesinambungan, otoritas pajak dapat mengidentifikasi tren dan pola yang muncul yang mungkin menunjukkan kebutuhan untuk perubahan kebijakan atau peningkatan dalam pelatihan staf pajak. Evaluasi yang dilakukan secara rutin membantu dalam pengambilan keputusan strategis dan alokasi sumber daya yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, feedback dan evaluasi tidak hanya penting untuk meningkatkan pelayanan pajak, tetapi juga krusial dalam membangun sistem perpajakan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada wajib pajak. Ini membantu menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih transparan dan akuntabel, di mana wajib pajak merasa dihargai dan diakui sebagai mitra penting dalam sistem perpajakan.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan meliputi sistem administrasi perpajakan, kualitas interaksi, dan lingkungan fisik kantor pajak, seperti yang diteliti oleh Kholis dan Mutmainah (2021).

6. Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Digitalisasi administrasi perpajakan telah menjadi sebuah strategi penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak. Implementasi sistem pajak elektronik, seperti e-filing dan e-billing, telah terbukti meningkatkan kepatuhan pajak karena mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian oleh Abdul Rahman (2015).

7. Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh berbagai faktor terhadap kepatuhan pajak. Dalam tabel penelitian terdahulu yang telah disusun sebelumnya, kita melihat bagaimana variabel seperti pelayanan pajak, pengawasan, dan digitalisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Tinjauan pustaka ini mengungkapkan pentingnya pemahaman teori kepatuhan dalam konteks perpajakan serta peran berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan memahami aspek-aspek ini, dapat dikembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang pada akhirnya akan berkontribusi pada stabilitas dan keadilan fiskal.

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Tahun	Variabel Utama	Metode Analisis	Hasil Utama
1	Pengaruh Pelayanan Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Mimi Yap	2022	Pelayanan, Pengawasan, Pemeriksaan Pajak, Digitalisasi	Regresi Linear Berganda	Pengawasan dan pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, digitalisasi tidak signifikan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

2	The Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction	Gladys Gosal	2020	Kualitas Pelayanan	Analisis Regresi	Dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
3	Dampak Implementasi E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pradilatri K	2022	E-Filing, E-Billing, Sosialisasi Pajak, Pemahaman Internet	Analisis Regresi Berganda	E-Filing dan E-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak
4	Pengaruh Digitalisasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	PriHermawan	2022	Digitalisasi Administrasi Pajak	Model Persamaan Struktural (SEM)	Hubungan positif antara digitalisasi pajak dan kepatuhan pajak sukarela
5	Pengaruh Insentif Pajak dan Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Pajak	Gede W	2023	Digitalisasi Pajak, Insentif Pajak	Analisis Linear Berganda	Insentif pajak memperkuat pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan pajak

Hipotesis dalam penelitian ini dibentuk berdasarkan teori kepatuhan pajak, yang mengeksplorasi efek dari interaksi antara wajib pajak dengan AR dan bagaimana digitalisasi administrasi pajak dapat mempengaruhi interaksi tersebut. Berikut adalah hipotesis yang diusulkan:

1. **H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak**
   - **Hipotesis Pertama (H1)** mengusulkan bahwa ada hubungan positif antara tingkat kualitas pelayanan dari AR dengan tingkat kepatuhan pajak oleh wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kepatuhan pajak yang dihasilkan.
2. **H2: Pengaruh Konsultasi terhadap Kepatuhan Pajak**
   - **Hipotesis Kedua (H2)** menyarankan bahwa konsultasi yang efektif oleh AR meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi. Ini mengindikasikan pentingnya akses ke informasi dan dukungan yang akurat untuk meningkatkan kepatuhan pajak.
3. **H3: Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Pajak**
   - **Hipotesis Ketiga (H3)** menyatakan bahwa kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh AR berdampak positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Pengawasan yang ketat dianggap sebagai faktor yang mendorong peningkatan kepatuhan pajak.
4. **H4, H5, dan H6: Peran Moderasi Digitalisasi Administrasi Pajak**
   - **Hipotesis Keempat (H4)**, **Kelima (H5)**, dan **Keenam (H6)** mengeksplorasi apakah digitalisasi dalam administrasi pajak memperkuat pengaruh dari kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan terhadap kepatuhan pajak. Hipotesis ini menguji peningkatan efektivitas faktor-faktor tersebut melalui implementasi teknologi dalam administrasi pajak.

Hipotesis ini dirancang untuk menguji efek langsung dari kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan AR pada kepatuhan pajak, serta untuk mengidentifikasi bagaimana digitalisasi administrasi pajak dapat meningkatkan hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

memberikan data empiris yang mendukung penggunaan intervensi AR dan teknologi untuk memodernisasi dan meningkatkan proses administrasi pajak, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif, yang berlandaskan pada filsafat positivisme, sering digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Penelitian kuantitatif ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data pada populasi atau sampel tertentu dan melakukan analisis data bersifat kuantitatif statistik.

Sumber Data Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Penggunaan data primer sangat penting dalam penelitian kuantitatif karena memastikan bahwa informasi yang diperoleh adalah langsung dari sumbernya dan belum terkontaminasi oleh interpretasi atau manipulasi pihak lain.

Populasi dan Sampel Populasi dalam studi ini terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandar Lampung II. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Purposive Sampling, yang memungkinkan peneliti untuk memilih sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria tersebut meliputi:

- Terdaftar sebagai Wajib Pajak minimal selama lima tahun.
- Pernah mendapat pelayanan dan pengawasan dari Account Representative dalam lima tahun terakhir.
- Pernah mengalami pemeriksaan pajak dalam lima tahun terakhir.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, digunakan rumus Slovin yang memperhitungkan tingkat kesalahan yang masih bisa ditoleransi. Rumus yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana N adalah ukuran populasi dan e adalah persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir. Dalam kasus ini, e diambil sebesar 0.1 atau 10%, yang menghasilkan jumlah sampel sekitar 100 responden.

Metode Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang terdaftar. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel penelitian dengan menggunakan skala rating.
Variabel Penelitian Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang diteliti dibagi menjadi tiga jenis:

1. Variabel Independen
   - Kualitas Pelayanan
   - Konsultasi
   - Pengawasan
2. Variabel Dependen
   - Kepatuhan Wajib Pajak
3. Variabel Moderasi
   - Digitalisasi Administrasi Perpajakan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Definisi Operasional Variabel Berikut adalah tabel yang mendefinisikan operasional variabel yang digunakan dalam penelitian:

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
1	Kualitas Pelayanan	Layanan yang diberikan oleh instansi perpajakan yang efektif dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.	a. Kenyamanan fasilitas b. Keinginan petugas pajak untuk membantu c. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan dipercaya d. Kemudahan dalam komunikasi	Likert 1-5
2	Konsultasi	Aktivitas yang memberikan nasihat atau informasi kepada wajib pajak mengenai ketentuan pajak.	a. Penjelasan yang mudah dipahami b. Sosialisasi oleh AR tentang pemenuhan hak dan kewajiban c. Informasi terbaru perundang-undangan pajak d. Transparansi dan kejujuran informasi	Likert 1-5
3	Pengawasan	Proses untuk memastikan kegiatan organisasi berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan.	a. Menetapkan standar pengawasan b. Pengukuran kegiatan c. Tindakan koreksi	Likert 1-5
4	Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.	a. Pendaftaran diri b. Melapor SPT c. Pembayaran pajak tepat waktu d. Pembayaran tunggakan	Likert 1-5
5	Digitalisasi Administrasi Perpajakan	Pemanfaatan teknologi dalam prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan yang memudahkan proses penyampaian SPT dan penghematan biaya.	a. Kemudahan penyampaian SPT b. Penghematan biaya c. Perhitungan cepat dan akurat d. Kemudahan mengisi SPT	Likert 1-5

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Metode yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment, yang membandingkan skor tiap item dengan skor total untuk menentukan korelasi antara keduanya. Jika nilai korelasi tinggi, hal ini menunjukkan bahwa item tersebut valid. Formula yang digunakan adalah:

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum 2 \quad - (\sum X)2\ (N\sum Y2) - (\sum Y)2)}}$$

Dimana X adalah skor butir, Y adalah skor total butir, dan N adalah jumlah sampel. Jika nilai r menunjukkan probabilitas (sig) kurang dari 0.05, maka instrumen dianggap valid.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi instrumen dalam menghasilkan hasil yang sama ketika diulang pada kondisi yang sama. Alpha Cronbach digunakan untuk mengukur koefisien reliabilitas dari skala yang digunakan. Nilai Alpha yang lebih tinggi dari 0.7 umumnya dianggap menunjukkan reliabilitas yang baik. Ini menunjukkan bahwa variabel yang diukur oleh instrumen tersebut konsisten.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal, yang merupakan prasyarat bagi banyak teknik statistik parametrik, termasuk analisis regresi. Uji ini menggunakan test Shapiro-Wilk atau Kolmogorov-Smirnov dari software SPSS. Hipotesis nol (Ho) untuk uji ini adalah data berdistribusi normal. Jika p-value (Sig) lebih besar dari 0.05, Ho diterima, yang menunjukkan distribusi data normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk menilai apakah terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi, yang dapat mengganggu keakuratan estimasi koefisien regresi. Metode yang digunakan meliputi pemeriksaan Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. VIF yang lebih tinggi dari 10 atau nilai Tolerance kurang dari 0.1 menunjukkan adanya multikolinearitas yang serius.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji apakah terdapat keseragaman varian dari residual untuk semua pengamatan dalam model regresi, yang merupakan asumsi penting dalam regresi linier. Uji Spearman Rho untuk residual digunakan untuk menilai ini. Jika ada korelasi antara residual absolut dan variabel independen, maka model tersebut mungkin memiliki masalah heteroskedastisitas.

Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari survei akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk mengeksplorasi hubungan antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan umum untuk regresi linier berganda yang digunakan adalah:

$$WP = \alpha + \beta 1KP + \beta 2K + \beta 3P + \theta 4\ DAP + \theta 5KP.DAP + \theta 6K.DAP + \theta 7P.DAP + e$$

Dimana WP adalah Kepatuhan Wajib Pajak, α adalah konstanta, β adalah koefisien regresi, dan e adalah error standar.

Dalam penelitian kuantitatif, uji statistik memainkan peran krusial dalam memvalidasi data yang telah dikumpulkan, serta dalam menguji hipotesis penelitian. Bab III dari dokumentasi penelitian menjelaskan secara rinci berbagai jenis uji statistik yang dilakukan, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, serta uji hipotesis melalui Uji F dan Uji t. Berikut adalah ringkasan dari setiap uji statistik yang digunakan:

Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t)

- **Uji F**: Digunakan untuk menilai apakah secara keseluruhan, model regresi memiliki kecukupan fit yang signifikan dengan data. Uji ini melihat apakah secara simultan, variabel independen memiliki efek yang signifikan terhadap variabel dependen.
- **Uji t**: Melakukan pengujian pada setiap koefisien regresi untuk menentukan apakah masing-masing variabel independen berkontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen. Setiap variabel independen yang memiliki p-value di bawah 0.05 dianggap memiliki pengaruh yang signifikan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Melalui penggunaan uji-uji statistik ini, penelitian ini dapat menjamin validitas, reliabilitas, dan ketepatan hasil analisis data, yang penting untuk menguji hipotesis yang diajukan dan mengambil kesimpulan yang akurat dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data dari penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung Dua. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak **SPSS versi 29.00** dan **Microsoft Excel**. Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Jenis Kelamin: Responden terdiri dari 58% laki-laki dan 42% perempuan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel dan grafik di bawah:

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%

2. Usia: Distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia 21-30 tahun merupakan mayoritas dengan 36% responden. Berikut adalah tabel dan grafik terkait:

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
21 - 30	36	36%
31 - 40	22	22%
41 - 50	30	30%
> 50	12	12%

3. Pendidikan: Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK (35%) dan Sarjana S1 (42%). Berikut tabel dan grafik untuk tingkat pendidikan:

Pendidikan	*Jumlah*	*Persentase*
SMA/SMK	*35*	*35%*
Diploma	*14*	*14%*
S1	*42*	*42%*
S2/S3	*9*	*9%*

4. Pekerjaan: Mayoritas responden adalah wiraswasta (53%), diikuti oleh karyawan swasta (28%)

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	53	53%
Karyawan Swasta	28	28%
PNS/TNI/Polri	14	14%
Lain-lain	4	4%

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Deskripsi Variabel Penelitian

1. Kualitas Pelayanan (X1): Variabel ini meliputi kenyamanan fasilitas, keinginan petugas pajak untuk membantu, kemampuan kesopanan, serta kemudahan komunikasi.

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
X1.1	0%	0%	2%	64%	34%
X1.2	0%	0%	3%	68%	29%
X1.3	0%	0%	11%	60%	29%
X1.4	0%	0%	15%	60%	25%
X1.5	0%	0%	7%	74%	19%
X1.6	0%	0%	3%	53%	44%
X1.7	0%	0%	0%	60%	36%

2. Konsultasi (X2): Konsultasi melibatkan aspek penjelasan ketentuan pajak, sosialisasi hak dan kewajiban perpajakan, serta pemberian informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak.

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
X2.1	0%	0%	4%	49%	47%
X2.2	0%	0%	2%	70%	28%
X2.3	0%	0%	3%	65%	32%
X1.4	0%	0%	4%	64%	32%
X1.5	0%	0%	8%	74%	18%
X1.6	0%	0%	8%	43%	49%

3. Pengawasan (X3): Variabel pengawasan meliputi standar pelaksanaan pengawasan, pengukuran kegiatan pengawasan, dan pengambilan tindakan koreksi jika diperlukan.

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
X3.1	0%	0%	4%	49%	47%
X3.2	0%	0%	2%	70%	28%
X3.3	0%	0%	3%	65%	32%
X3.4	0%	0%	4%	64%	32%
X3.5	0%	0%	8%	74%	18%
X3.6	0%	0%	8%	43%	49%

4. Kepatuhan (Y1): Variabel kepatuhan wajib pajak

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Y.1	0%	0%	4%	56%	40%
Y.2	0%	0%	3%	70%	27%
Y.3	0%	0%	3%	67%	30%
Y.4	0%	0%	3%	64%	33%
Y.5	0%	0%	4%	54%	42%
Y.6	0%	0%	4%	55%	41%
Y.7	0%	0%	4%	49%	47%

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

5. Digitalisasi (M1): Variabel kepatuhan wajib pajak

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
M.1	0%	0%	4%	53%	40%
M.2	0%	0%	3%	71%	27%
M.3	0%	0%	3%	60%	30%
M.4	0%	0%	3%	67%	33%
M.5	0%	0%	4%	54%	42%
M.6	0%	0%	4%	58%	41%

Distribusi Frekuensi Variabel

Analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan kepatuhan wajib pajak serta digitalisasi administrasi perpajakan menunjukkan distribusi frekuensi yang mayoritas berada pada kategori "Baik" dan "Sangat Baik". Skor distribusi ini dihitung menggunakan rumus interval:

$$I = \frac{(NT-NR)}{K} = I = \frac{(35-25)}{5} = 2$$

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
25-26	Sangat Kurang	9	9%
27-28	Kurang	20	20%
29-31	Cukup	47	47%
32-33	Baik	17	17%
34-35	Sangat Baik	7	7%

Hasil Uji Statistik

1. Uji Validitas dan Reliabilitas: Semua variabel penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan perhitungan SPSS.

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach's	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,678	Reliabel
Konsultasi	0,607	Reliabel
Pengawasan	0,718	Reliabel
Kepatuhan	0,723	Reliabel

2. Uji Regresi Linier Berganda: Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh digitalisasi administrasi perpajakan.

$$\boldsymbol{KWP = a + \beta 1KP + \beta 2K + \beta 3P + \beta 4\ DAP + \beta 5KP.DAP + \beta 6K.DAP + \beta 7P.DAP + e}$$

KWP = -25,286- 1,607KP + 7,711K- 3,705P + 1,217DAP + 0,075KP.DAP - 0,286K*DAP + 0,153P.DAP

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Hasil Koefisien Regresi:

Variabel	Koefisien B	t-value	Sig.
Kualitas Pelayanan (X1)	-1.607	-1.232	0,221
Konsultasi (X2)	7.711	3.802	<0.001
Pengawasan (X3)	-3.705	-2.382	0.019
Digitalisasi (DAP)	1.217	1.027	0,307

Dari hasil uji regresi ini, dapat disimpulkan bahwa variabel Konsultasi (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengawasan (X3) menunjukkan pengaruh negatif.

Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), dan **Pengawasan (X3)** memiliki pengaruh yang signifikan terhadap **Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**, dengan Konsultasi sebagai variabel yang paling dominan dan **Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DAP)** memperkuat hubungan antar variabel tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun digitalisasi administrasi perpajakan tidak dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, digitalisasi administrasi perpajakan berperan sebagai variabel moderating yang memperkuat hubungan antara konsultasi dan pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, interaksi antara konsultasi dan pengawasan dengan digitalisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, beberapa saran diberikan. Pertama, Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung II perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Meskipun mayoritas responden menilai kualitas pelayanan sudah baik, terdapat sebagian responden yang merasa pelayanan masih kurang. Untuk itu, perbaikan dalam hal peningkatan keterampilan dan kompetensi petugas pajak serta menjaga kerahasiaan wajib pajak sangat disarankan. Umpan balik dari wajib pajak juga harus diperhatikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kedua, pada aspek konsultasi, meskipun sebagian besar responden menilai konsultasi baik, terdapat responden yang merasa masih ada kekurangan. Oleh karena itu, petugas pajak diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, serta terus memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ketiga, terkait pengawasan, ada sebagian responden yang menilai pengawasan kurang memadai. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap efektivitas pengawasan serta standar pelaksanaannya. Perbaikan di bidang ini diharapkan mampu memperkuat kepatuhan wajib pajak, terutama dengan dukungan digitalisasi administrasi perpajakan yang bisa memperkuat pengawasan dan konsultasi secara lebih efisien.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan, serta optimalisasi penggunaan digitalisasi administrasi perpajakan, sangat penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung II.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 8 no.11 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Penelitian ini juga memberikan beberapa saran rekomendasi penting terkait dengan upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung II:

1. **Kualitas Pelayanan**: Meskipun sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan sudah berada dalam kategori baik, terdapat sekitar 20% responden yang menilai pelayanan pajak kurang memadai. Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Perbaikan ini bisa dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan kompetensi petugas Account Representative (AR) dalam memahami permasalahan wajib pajak, memberikan layanan yang lebih efisien, dan menjaga kerahasiaan data wajib pajak. Umpan balik dari wajib pajak juga dapat dijadikan acuan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan.
2. **Konsultasi Pajak**: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasa konsultasi yang diberikan oleh petugas pajak belum maksimal. Disarankan agar petugas AR lebih fokus pada area-area konsultasi yang dinilai kurang memadai. Pemberian informasi yang lebih tepat, sesuai dengan undang-undang perpajakan, serta penyampaian yang mudah dipahami oleh wajib pajak, menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, petugas juga diharapkan dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk selalu patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
3. **Pengawasan Pajak**: Penilaian dari responden terkait pengawasan menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama bagi 26% responden yang menilai pengawasan masih kurang memadai. Untuk itu, disarankan agar pengawasan terhadap wajib pajak diperbaiki dengan memperjelas standar operasional pelaksanaan pengawasan, serta mengambil tindakan koreksi bila diperlukan. Evaluasi berkala terhadap efektivitas pengawasan juga diperlukan agar masalah yang ada dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat.
4. **Digitalisasi Administrasi Perpajakan**: Digitalisasi administrasi perpajakan terbukti mampu memperkuat hubungan antara konsultasi dan pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung II terus meningkatkan penerapan digitalisasi di berbagai aspek layanan perpajakan, terutama untuk mendukung proses konsultasi dan pengawasan. Dengan adanya digitalisasi, diharapkan proses administrasi perpajakan dapat berjalan lebih efisien dan dapat memperbaiki aspek-aspek yang dinilai kurang oleh responden.

Secara keseluruhan, Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung II diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan, serta terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Adriani.PJA., 2014. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta Salemba 4

Agita, D.D. dan Noermansyah, A.L. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Tegal.* Jurnal MONEX Vol. 9 No.2 (2020).

Agustina, D., & Lestari, W. R. (2024) , *BMKG Corpu dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung,* Neraca Manajemen, Ekonomi, 4 (4)

Alfian Rifqi. 2017. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak OP yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Magelang).* Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Anggarayani Ni.K. 2020. *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pengawasan AR terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di KPP Badung Utara.* Tesis Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati

Anwar Sanusi, 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jln. Raya Lenteng Agung No.101, Jagakarsa, Jakarta Selatan, 12610

Arif M. 2022. *Pengaruh Penerapan e-filling, Pemahaman Perpajakan dan Sosialiasai Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderator*. Akurat : Jurnal Penelitian Ilmu Akuntansi Vol 1 No.02

As'ari, N.Ghailina ,2018. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhanWajib Pajak OP*. Jurnal Ekobis Dewantara Vol.1 No.6 (2018)

Burton, Richard, 2005.*Menuju Wajib Pajak Patuh*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol.5 No. 1

Devano, Sony., dan Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Kencana.

Disnayanti dan Dewi SGA. *Moderasi Preferensi Resiko pada Hubungan Kualitas Pelayanan AR dan kepatuhan Wajib Pajak OP.* (E.Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.26 No.2 PP. 1386-1411)

Fahrian M. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi (studi pada KPP Maros).* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta*). Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(1), 883-890.

Gede W. 2023. *Pengaruh Insentif Pajak pada Hubungan Antara Digitalisasi, Sosialisasi, Kompleksitas dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Semantic S.E Jurnal Akuntansi 26 Mei 2023

Ghozali, I. 2014. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0.* Universitas Diponegoro: Semarang

Gosal.Gladys dan W.U.Christina.2020. *The Effect of Service Quality Dimension on Taxpayer'satisfaction (Study at Howard Tax Consultant).*(Primanomics : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya .Vol.18.No.3 (2020)

Ilhamsyah,dkk, 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.* (Jurnal Perpajakan Vol.8, No.1, PP 1-9)

Juliani dan R.Sumarta. 2021. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OP di KPP Wilayah Jakarta Utara*. Media Bisnis Vol.13 No.1 (2021)

Kholis, N., & Mutmainah, H. (2021). *Determinasi Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Studi Kasus JEBDEKER: Jurnal Ekonomi,1(2),697http://www.jurnal.stiesurakarta.ac.id/index.php/jebdeker/article/view/66

Kiki Nur Alfian, & Mieke Rahayu (2024). *Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Proses Penerbitan SKCK Pada Polres Pringsewu.* Musytari : Neraca Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi, 7 (11), 1-10.

Komarudin dan Hermawan Pri. 2022. *Study of Trust Base Voluntary Tax Compliance Through Tax Administration Digital Transformation in Indonesia. (International Journal of Current Science Research and Review).* Bandung Institute of Technology (ITB). Vol 05 Issue 08 August 2022.Page No.3227-3238)

Mardiasmo. (2018*). Perpajakan* Edisi Terbaru. Penerbit Andi. Yogyakarta. Marsha.Nadia V. 2021. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan*

Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak OP di Wilayah Jakarta Timur). Skripsi. Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Narti, Sri. 2019. *Kumpulan Contoh Laporan Hasil Penelitian Tindakan Bimbingan Konseling (PTBK).* (Deeplubish: Yogyakarta)

Norman D. Nowak , Moh. Zain , 2004. *Kepatuhan Perpajakan*

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111 Tahun 2014 tentang Konsultan Pajak Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 74/PMK.03/2012 tentang

Waktu Penyampaian SPT.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 235/KMK.03/2003 tentang Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.

Pradilatri K dan Dj.Yustiana.2022. *The Influence of the implementation of e-filling and e-billing on individual Taxpayer Compliance with Tax Socialization and Understanding of the Internet as a Moderating Variables.* (EBASR : Economics, Business, Accounting & Society Review Journal.Vol.1 No.1 (2022)

Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 10.2 (2015) : 456-473 ISSN: 2302 – 8556.

Prayitno, Ryanto Hadi. 2010, "*Peranan Analisa Laporan Keuangan dalam Mengukur Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Ksus pada PT. X)",* Jurnal Manajemen, Volume 2 No.1, 7-8.

Radhitya. 2023. *Pengaruh Penerapan Digitalisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.* Jurnal Garuda : Garda Rujukan Digital Vol.3 No.1 (2023)

Rahayu S.Kurnia. (2010). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains. 2010.

Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Rochmat Soemitro Prof.Dr., 2018. *Azas dan Dasar Perpajakan*

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Publik Relation dan media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo

Sandi. 2023. *Pengaruh Biaya Kepatuhan dan Pengawasan dari Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Modernisasi Sistem Pajak Sebagai Variabel Moderasi.* Tesis. Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Tarumanegara Jakarta.

Sari Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Refika Aditama.2013

Situmorang dan Juhir. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah.* Jakarta: Rineka Cipta.1994.

Soemitro Rochmat. 2013, *Asas–Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung: Refika Aditama, 2013

Sudirman, R 2016. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Empat Dua Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta. Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative

Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 68/PMK.01/2008 tentang Account Representative

Tyler, T.R. (1990*). Why People Obey the Law*. Yale University Press.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba 4

Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi, 30(7), 1645–1657

Widomoko dan Nofryanti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Accout Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Renaissance Vol. 2 No.01 Mei 2017.

Yap, Mimi dan Susi Dwi Mulyani, 2022. *Pengaruh Pelayanan,Pengawasan dan Pemeriksaan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan*. (Jurnal Magister Akuntansi Trisakti Vol.9 No.1.2022)

Yetmi. Yosi S. 2023. *Pengaruh Perencanaan Pajak, Kewajiban Moral dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Digitalisasi Administrasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi* . JAZ : Jurnal Akuntansi Unihaz Vol.6 No. 2 .

Yuesti, A. 2018. *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Penerapan Tax Amnesty Sebagai Upaya Peningkatan Analisis KepatuhanWajib Pajak Permohonan Pengampunan Pajak Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Negara dan Pembangunan melalui Sektor Pajak*(Jurnal Internasional Penemuan Bisnis dan Manajemen, 7, 29-36)