

Pengaruh Moral Pajak, Layanan Pajak dan Persepsi Efektivitas Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PPH Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Timur

Audyna Syafitri¹, Nurul Izzah²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Potensi Utama

ARTICLE INFO

Article history:

Received Nov 05, 2025
Revised Nov 19, 2025
Accepted Nov 26, 2025

Keywords:

Tax Compliance
Tax Digitalization
Tax Morale
Tax Services

ABSTRACT

This study employed quantitative research. Data sources used were primary and secondary sources. Data collection techniques included questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis techniques used were descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing. The sample size for this study was 100 respondents. Based on the partial test results, it was found that the implementation of tax morale had a positive and significant effect on tax compliance (t-value 2.463 > t-table 1.984). Furthermore, tax services had a positive and significant effect on tax compliance (t-value 4.184 > t-table 1.984). Digitalization did not have a positive and significant effect on tax compliance (t-value 1.178 < t-table 1.984). Based on the results of the simultaneous test, it was found that the implementation of tax morale (X1), tax services (X2), and tax digitalization (X3) collectively had a positive and significant effect on tax compliance at the Medan Timur Pratama Tax Office (KPP Pratama).



Corresponding Author:

Audyna Syafitri,
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Potensi Utama,
Jl. KL. Yos Sudarso KM 6,5 Tanjung Mulia. Sumatera Utara 20241. Indonesia
Email: audynasyafitri787@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pendapatan terbesar Negara berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan pendapatan atau hasil yang diperoleh oleh suatu negara, dimana pajak secara signifikan dapat mempengaruhi kehidupan suatu negara, khususnya di dalam pelaksanaan pengembangan pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan sebagai penyokong suatu perekonomian negara Indonesia yang merupakan sumber utama negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Mengingat begitu besarnya peran penerimaan pajak untuk menunjang kelangsungan hidup bernegara, sehingga pemerintah mengupayakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai selaku bentuk pengawasan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya hendaknya penerimaan pajak dapat meningkat setiap tahunnya.

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada warga negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan dan bersifat memaksa menurut Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data dari badan pusat statistik salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar adalah berasal dari penerimaan pajak dari seluruh penerimaan negara. Pengumutan pajak di Indonesia secara kelembagaan merupakan tanggung jawab dari Direktorat Jenderal Pajak selaku pengelola pemungutan pajak pusat,

namun secara keseluruhan pemungutan pajak di Indonesia merupakan tanggung jawab bersama seluruh masyarakat terutama wajib pajak.

Dari fenomena permasalahan hasil-hasil penelitian sebelumnya maka peneliti ingin melakukan penelitian pada KPP Pratama Medan Timur yang beralamat di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. I dan Lt. IV, Jl. Suka Mulia No.17A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151 untuk meneliti pajak orang pribadi berbasis teknologi. Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data dari badan pusat statistik salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar adalah berasal dari penerimaan pajak dari seluruh penerimaan negara. Pengumutan pajak di Indonesia secara kelembagaan merupakan tanggung jawab dari Direktorat Jenderal Pajak selaku pengelola pemungutan pajak pusat, namun secara keseluruhan pemungutan pajak di Indonesia merupakan tanggung jawab bersama seluruh masyarakat terutama wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak berusaha melaksanakan penerapan sistem pajak yang lebih modern untuk memudahkan wajib pajak menghitung dan melaporkan pajak.

Self assessment system merupakan sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yang artinya wajib pajak diberikan wewenang dalam menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dengan menghitung pajak yang terutang dan melaporkan pajak yang terutang. Semakin besar dorongan ketergantungan anggaran pembelanjaan Negara kepada pajak membuat petugas pajak kini gencar dalam melakukan inovasi sistem perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak dalam hal ini adalah ketaatan wajib pajak orang pribadi atau badan dalam melaporkan pajak tahunannya, Kepatuhan Wajib Pajak adalah salah satu faktor penting dalam sistem perpajakan modern dan yang paling utama dalam perpajakan dikarenakan apabila semua wajib pajak patuh serta memahami akan pajak, maka perekonomian Negara akan berjalan baik sebagaimana mestinya. Namun tidaklah mudah untuk diwujudkan, karena masyarakat belum patuh memenuhi kewajiban dalam hal mendaftar menjadi Wajib Pajak, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian ini jumlah pertumbuhan dari WPOP pada periode 2019 hingga 2024 pada pertumbuhan pada WPOP cenderung mengalami penurunan, namun pada periode 2020 persentase pertumbuhan berada di persentase 8,78% namun periode selanjutnya mengalami penurunan hingga berada ke angka 1,38%. Demikian halnya dengan WP Badan dapat dilihat bahwa persentase pertumbuhan cenderung mengalami penurunan mulai dari periode 2019 hingga 2024 dan bernilai negatif. Dari hasil penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa target dan realisasi penerimaan pajak orang pribadi dan pajak badan yang cenderung semakin menurun yang mencerminkan dinamika ekonomi nasional serta efektivitas kebijakan perpajakan yang diberlakukan pemerintah. Penurunan target dan realisasi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perlambatan pertumbuhan ekonomi, tingginya angka ketidakpatuhan wajib pajak, serta dampak dari insentif fiskal atau relaksasi pajak yang diberikan pada masa tertentu, seperti saat pandemi. Selain itu, kondisi dunia usaha yang belum sepenuhnya pulih atau stabil menyebabkan kontribusi pajak dari sektor badan usaha menjadi tidak konsisten dari tahun ke tahun. Di sisi lain, penerimaan dari pajak orang pribadi cenderung stagnan karena masih rendahnya kesadaran dan kepatuhan pajak, terutama di kalangan pekerja informal dan UMKM. Hal ini sesuai dengan pendapat Mardiasmo, 2021 yang menyatakan bahwa penurunan penerimaan pajak bisa mencerminkan pelemahan kegiatan ekonomi nasional, menurunnya profitabilitas perusahaan, serta lemahnya daya beli masyarakat.

Permasalahan moral pajak (tax morale) merupakan salah satu tantangan utama dalam sistem perpajakan di banyak negara, termasuk Indonesia. Moral pajak mengacu pada tingkat kesadaran, kejujuran, dan kemauan individu maupun badan usaha untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan atau sanksi. Permasalahan timbul ketika wajib pajak merasa bahwa membayar pajak bukanlah kewajiban moral, melainkan beban yang harus dihindari. Hal ini biasanya disebabkan oleh rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah, khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas penggunaan dana pajak yang terjadi adalah menurunnya jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur. Berikut adalah wajib pajak yang melaporkan SPT.

2. METODE

a. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021:198) menyatakan bahwa: “kuantitatif adalah salah satu metode yang dilakukan oleh penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme.

b. Population

Populasi adalah jumlah dari subjek yang akan diteliti. Menurut Silaen (2021:87) menyatakan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik (Sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti”. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Timur periode 2024 yaitu sebanyak 212.586 Wajib Pajak.

c. Sample

Sampel merupakan sebagian wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas tertentu dan akan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Menurut Suryani dan Hendrayadi (2019:192) menyatakan bahwa “Dengan demikian dapat dikatakan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil metode atau teknik untuk diteliti terhadap populasi”. Maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

1) Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100
	Std. Deviation	.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	3.12757960
	Positive	.058
	Negative	.045
Test Statistic		-.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058
		.200 ^{c,d}

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui bahwa nolai signifikansi Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi atau pernyataan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolineritas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	10.557	1.979			
Penerapan Moral Pajak	.264	.107	.247	.816	1.225
Layanan Pajak	.322	.077	.389	.943	1.061
Digitalisasi Pajak	-.167	.142	-.119	.803	1.245

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

1. Dengan nilai tolerance > 0,10 yaitu untuk variabel penerapan moral pajak dengan nilai 0,816, variabel layanan pajak dengan nilai 0,943, kemudian variabel digitalisasi pajak dengan nilai 0,803. maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Karena nilai tolerance > 0,10.

2. Dengan nilai VIF < 10 untuk variabel penelitian penerapanan moral pajak yaitu sebesar 1,225, untuk variabel layanan pajak dengan nilai VIF sebesar 1,061, kemudian pada variabel digitalisasi pajak dengan nilai sebesar 1,245, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya, karena nilai VIF < 10.

3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.503	1.218		2.055	.043
Penerapan Moral Pajak	-.095	.066	-.161	-1.445	.152
Layanan Pajak	.002	.047	.004	.038	.970
Digitalisasi Pajak	.112	.087	.144	1.282	.203

a. Dependent Variable: Abs

Berdasarkan hasil output tabel uji glejser diatas dapat dilihat bahwa nilai sig. pada variable penerapanan moral pajak yaitu 0,152 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dengan ketentuan sig > dari 0,05 , kemudian pada pengujian yang kedua variable layanan pajak yaitu dengan nilai 0,970, kemudian pada variabel digitalisasi pajak yaitu 0,203 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dengan ketentuan sig > dari 0,05 Kesimpulannya adalah item pernyataan disetiap variabel tidak terjadi heterokedastisitas dengan melihat uji glejser memenuhi ketentuan > dari 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

b. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	10.557	1.979		5.334	.000
Penerapan Moral Pajak	.264	.107	.247	2.473	.015
Layanan Pajak	.322	.077	.389	4.184	.000
Digitalisasi Pajak	-.167	.142	-.119	-1.178	.242

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan nilai-nilai regresi untuk variabel bebas disimpulkan bahwa yang paling besar pengaruhnya terhadap kepatuhan membayar pajak adalah nilai layanan pajak (X2) sebesar 32,2%. Berdasarkan keterangan tersebut diketahui bahwa peningkatan terhadap kepatuhan membayar pajak lebih cenderung dipengaruhi oleh layanan pajak.

c. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	10.557	1.979		5.334	.000
Penerapan Moral Pajak	.264	.107	.247	2.473	.015
Layanan Pajak	.322	.077	.389	4.184	.000
Digitalisasi Pajak	-.167	.142	-.119	-1.178	.242

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, dengan kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$. Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 5% yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 96$. Nilai t_{tabel} untuk n = 96 adalah 1,984. Dari tabel diatas dapat dilihat pengaruh penerapana moral pajak terhadap kepatuhan membayar pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 2,463 > t_{tabel} 1,984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti secara parsial penerapan moral pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak hal ini di karenakan uji ketentuan dalam Uji T adalah T_{hitung} harus lebih besar dari T_{tabel} . Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, dengan kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$. Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 5% yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 96$. Nilai t_{tabel} untuk n = 97 adalah 1,984. Dari tabel diatas dapat dilihat pengaruh layanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 4,184 > t_{tabel} 1,984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H2 diterima yang berarti secara parsial layanan pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, dengan kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$. Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 5% yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 97$. Nilai t_{tabel} untuk n = 96 adalah 1,984. Dari tabel diatas dapat dilihat pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 1,178 < t_{tabel} 1,984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H3 ditolak yang berarti secara parsial digitalisasi pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak hal ini di karenakan uji ketentuan dalam Uji T adalah T_{hitung} harus lebih besar dari T_{tabel} .

4. KESIMPULAN

Pada variabel penerapan moral pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur hal ini sesuai dengan kriteria dan ketentuan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada variabel layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur hal ini sesuai dengan kriteria dan ketentuan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada variable digitalisasi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur, karena tidak memenuhi kriteria dan ketentuan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada hasil simultan diketahui bahwa penerapan moral pajak, layanan pajak dan digitalisasi pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak Pada KPP Pratama Medan Timur. Untuk meningkatkan moral pajak, disarankan agar pemerintah terus mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara. Kampanye kesadaran pajak perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui media sosial, sekolah, perguruan tinggi, serta komunitas masyarakat. Peningkatan kualitas layanan pajak perlu menjadi prioritas Direktorat Jenderal Pajak. Disarankan agar layanan pajak lebih berorientasi pada kepuasan wajib pajak, seperti melalui peningkatan profesionalisme pegawai, penyederhanaan prosedur, dan penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Meskipun digitalisasi merupakan langkah modernisasi yang penting, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem digital perpajakan dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. F. (2020). *Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang*. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis, 15, 65–77.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2021). *Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia*. JURNAL Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>.
- As'ari, N. G. (2021). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 151(2), 10–17.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Waji Pajak Kendaraan*.

- Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna)*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, III(1), 27– 39.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2021). *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 The Effect of Tax payer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on*. Forum Ekonomi, 19(1), 69–81.
- Etikan dan Bala (2021). Sampel Penelitian Jakarta: PT. Indeks.
- Febriani dkk, 2021. Pengertian Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak.
- Puput Solekhah (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo*. Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech) Vol. 1, No. 1, Agustus 2018
- Refiana Yulawati (2021). *Pengaruh Peran E-Filing Dan Peran Account Representative (Ar) Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak Kpp Pratama Pare..* e-ISSN: 2337-9723.
- Robbins (2021). *Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Atribusi Teori*.
- Ryskha Armayni Lubis (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Lubuk Pakam (JAKK, Volume 2 No. 1/Mei Tahun 2019. (eISSN; 2623- 2596).*