

FAKTOR PENENTU KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA GENERASI MILENIAL DI INDONESIA

Oleh:

¹Dyah Cahyasari, ²Michael

^{1,2}Universitas Pradita,
Scientia Business Park, Kec. Klp. Dua, Tangerang, Banten 15810

e-mail : dyah.cahyasari@pradita.ac.id¹, michael@pradita.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tax knowledge*, *tax service*, dan *tax digitalization* terhadap kepatuhan pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Populasi yang digunakan adalah generasi milenial yang berprofesi sebagai karyawan swasta. Sampel yang digunakan sebanyak 126 karyawan kategori generasi milenial Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan beberapa kriteria, seperti: (1) Karyawan aktif swasta 2019-2023, (2) Pernah melakukan pelaporan perpajakan secara digital, (3) Domisili wilayah Jabodetabek. Jenis data yang digunakan berupa data primer, dan pengumpulannya menggunakan kuesioner. Hasil penelitian secara parsial variabel *tax knowledge* berpengaruh secara negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel *tax service* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel *tax digitalization* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Digitalisasi Perpajakan, Perilaku Kepatuhan Perpajakan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax knowledge, tax services, and tax digitization on individual taxpayer compliance (WPOP). The population used is the millennial generation who work as private employees. The sample used was 126 employees in the millennial generation category. The sampling technique uses purposive sampling with several criteria, such as: (1) Active private employees in 2019-2023, (2) Has done digital tax reporting, (3) Domiciled in the Greater Jakarta area. The type of data used is primary data, and the collection uses a questionnaire. Partially, the results of the study show that the tax knowledge variable has a negative effect on taxpayer compliance, the tax service variable has a positive effect on taxpayer compliance, while the tax digitization variable has no effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Service, Tax Knowledge, Tax Digitization, Tax Compliance Behavior

PENDAHULUAN

Pajak sebagai salah satu usaha yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan kemandirian negara dalam pembiayaan pembangunan membawa konsekuensi dalam kebijakan perpajakan. Berdasarkan data Kontan Nasional, 2022 menyatakan, penerimaan setoran Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPH OP) merosot 6,29% walaupun penerimaan

pajak bertumbuh secara signifikan sebesar Rp 11,58 triliun. Hasil penerimaan pajak SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut hanya berkontribusi sebesar 0,7% dari total penerimaan pajak secara keseluruhan yang mencapai Rp 1.716,76 triliun. Sementara itu, setoran Pajak Penghasilan yang bersifat final mencapai Rp 166,57 triliun dan memiliki kontribusi sebesar 9,7% dari penerimaan pajak secara total. Berbeda dengan SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi, Pajak Penghasilan Final mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 50,63%, dimana pembayaran Pajak Penghasilan Final oleh peserta program pengungkapan sukarela (PPS) yang tercatat mencapai Rp 61,01 triliun (per periode 30 Juni 2022). Total penerimaan pajak Tahun 2019-2022 menunjukkan pertumbuhan performa terbaik. Pencapaian pertumbuhan pajak sebesar 34,27% diperoleh mulai dari awal Tahun 2022 sampai dengan 31 Desember 2022.

Upaya dalam mencapai target penerimaan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak sangat penting. Secara sederhana, dapat dihitung dengan membandingkan jumlah wajib pajak yang dilaporkan SPT dengan jumlah yang terdaftar (Faridzi et al., 2022). Perlu adanya kesadaran yang tinggi bagi wajib pajak untuk patuh terhadap aturan perpajakan, seperti: hitung, setor dan lapor. Direktur Jenderal Pajak (DJP) memberikan penghargaan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) maupun Badan yang menjalankan kepatuhan perpajakan dengan baik, sebagai bentuk apresiasi pemerintah atas kontribusinya membantu pencapaian target penerimaan negara. Pajak yang terkumpul merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang mencerminkan ketaatan dan kesadaran akan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan terhadap wajib pajak baik perorangan maupun badan merupakan syarat untuk meningkatkan penerimaan pajak negara (Pradnyani & Utthavi, 2020). Faktanya yang terjadi masih banyak calon wajib pajak yang belum terdaftar sebagai wajib pajak sebenarnya (Handayani & Noviani, 2016). Sulit bagi wajib pajak di Indonesia untuk memahami dan mematuhi aturan pajak. Ketidaktahuan inilah yang pada akhirnya sebagai alasan untuk melakukan penghindaran atau bahkan enggan membayar pajak.

Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak salah satunya melalui *Theory of Planned Behavior*, mengkaji perilaku yang lebih spesifik (Ayuba et al., 2016) yaitu perilaku tidak mematuhi ketentuan perpajakan, perilaku individu tidak mematuhi peraturan perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku tidak patuh (Al-Zaqeba & Al-Rashdan, 2020).

Kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan diperoleh melalui pendidikan, pendidikan, atau sosialisasi. Pemahaman yang lebih besar tentang perpajakan, wajib pajak akan lebih memahami fungsi dan konsekuensi dari tidak mematuhi aturan (Ghesiyah, 2021), sehingga mereka dapat secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya (Permata & Zahroh, 2022). Salah satu cara untuk mendukung *self assessment* system adalah dengan mengikuti pelatihan pajak, dimana pelatihan tersebut berisikan pengetahuan tentang pajak, sehingga diharapkan dapat mengubah sikap dan perilaku seseorang sebagai wajib pajak. Lembaga pendidikan dan pelatihan perpajakan yang sudah berdiri, merupakan bentuk sarana untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Digitalisasi perpajakan adalah terobosan pelayanan perpajakan digital yang disediakan oleh DJP, dimana dapat diakses melalui platform DJP Online maupun PJAP (Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan) yang terdaftar di DJP. Kemajuan teknologi ini berdampak pada pergeseran perilaku wajib pajak dari konvensional ke arah digital. Dahulu wajib pajak harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan kewajibannya dengan mengisi formulir SPT secara manual, namun hal tersebut secara bertahap ditinggalkan dan telah berganti menjadi digital, yaitu berbentuk SPT online. Fenomena ini membawa dampak positif bagi wajib pajak, seperti: (1) efisien waktu tanpa harus antri datang ke kantor pajak,

(2) lebih menghemat biaya karena pengurangan dokumen fisik. (3) meminimalisir terjadinya kesalahan pelaporan. Artinya bahwa wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT online kapanpun dan dimanapun, sehingga lebih mempermudah dalam pelaporan. Kesuksesan tax digitalization tak lepas dari pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) di bawah DJP. Sebelum pandemi Covid-19, DJP termasuk lembaga pemerintah yang telah membangun dan menerapkan pelayanan berbasis teknologi melalui program strategis, seperti meningkatkan kapasitas call center, memperluas fungsi situs pajak, dan mengirimkan SPT melalui eFiling (Direktorat Jenderal Pajak, 2015).

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, digitalisasi perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi, pada generasi milenial yang bekerja berstatus karyawan swasta. Pembaharuan dalam penelitian ini antara lain: (1) Variabel dependen yang fokus pada perilaku kepatuhan wajib pajak pribadi, (2) Pengkategorian sampel berdasarkan usia, yaitu generasi milenial, (3) Periode penelitian terbaru yaitu tahun 2023.

TINJAUAN PUSTAKA

1. *Tax Compliance Behavior*

Menurut *Theory of Planned Behavior*, adanya niat memengaruhi perilaku, sedangkan sikap memengaruhi niat untuk berperilaku (La Barbera & Ajzen, 2020). Keyakinan wajib pajak adalah semua informasi yang diketahui wajib pajak tentang pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku, yang membentuk perspektif kepatuhan wajib pajak. Keyakinan ini menyebabkan sikap terhadap kepatuhan yang positif atau negatif, serta keinginan wajib pajak untuk mematuhi atau tidak peraturan (Saputra, 2019). Mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, kepatuhan wajib pajak sangat penting. Proses ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara tepat waktu. Tidak banyak orang yang melaporkan surat pemberitahuan tahunannya, menunjukkan rendahnya kepatuhan dan kesadaran akan wajib pajak (Nugroho et al., 2014).

Ketidakpuasan publik terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan sejumlah besar kasus korupsi yang dilakukan oleh pejabat tinggi negara sehingga masyarakat tidak merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayarkan adalah beberapa penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak (Ohrn, 2018). Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari kualitas pelayanan petugas pajak yang akan menghasilkan kepuasan wajib pajak (Sondakh, 2017). Melalui pemberian pelayanan yang baik dan mendukung wajib pajak akan merasa dimudahkan dan dibantu dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak secara langsung patuh dan sadar akan kewajiban perpajakannya (Mupimpila, 2020).

2. *Tax Knowledge*

Tax knowledge mengacu pada proses dimana wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang undang-undang pajak dan informasi lainnya (Hantono & Sianturi, 2022). Menurut *Theory of Planned Behavior* pengetahuan tentang pajak dikaitkan dengan kepercayaan, dengan kata lain wajib pajak yang memiliki kepercayaan tinggi akan berusaha untuk belajar lebih banyak tentang pajak, sedangkan pelanggaran etika akan menimbulkan rasa bersalah. Wajib pajak yang memiliki kepercayaan tinggi juga akan dimotivasi untuk mematuhi peraturan pajak, yang pada gilirannya akan

meningkatkan kepatuhan mereka. Jika wajib pajak percaya bahwa membayar pajak adalah hal yang benar dan harus dipertanggungjawabkan, mereka akan lebih patuh. Realitasnya adalah peraturan perpajakan bersifat dinamis, terbukti dengan adanya revisi Undang – Undang Perpajakan, sehingga menyebabkan wajib pajak harus selalu update pengetahuannya mengikuti perubahan tersebut.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk mematuhi waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang Perpajakan (Sakarnor et al., 2012). Wajib pajak yang berpengetahuan biasanya menyampaikan SPT mereka dalam waktu yang dipersyaratkan, dibandingkan dengan wajib pajak yang kurang berpengetahuan. Fitria & Muiz (2021) menyatakan bahwa pengetahuan tentang pajak berdampak besar pada kepatuhan wajib pajak. Handoko et al., (2020) menyatakan bahwa pengetahuan tentang pajak tidak berdampak besar pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan akan membuat mereka sadar diri, kemudian patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa wajib pajak telah memahami bagaimana proses penerimaan pajak berjalan, sehingga mereka dapat menikmati manfaat dari pelaksanaan kewajiban perpajakan tersebut pada akhirnya (Rahayu, 2017).

3. *Tax Digitalization*

Dibandingkan dengan generasi lain, generasi milenial adalah yang paling fleksibel dan melek teknologi. Generasi milenial berasal dari tahun 1981 hingga 1996. Sistem pajak elektronik adalah salah satu bentuk digitalisasi pajak. Salah satu indikator administrasi pajak yang baik adalah tingkat efisiensi. Tingkat efisiensi terdiri dari dua komponen, yaitu: (1) sisi pemungutan pajak, di mana biaya yang dikeluarkan kantor pajak untuk memungut pajak lebih kecil dari jumlah pajak yang dipungut; dan (2) sisi wajib pajak, di mana biaya yang dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seminimal mungkin.

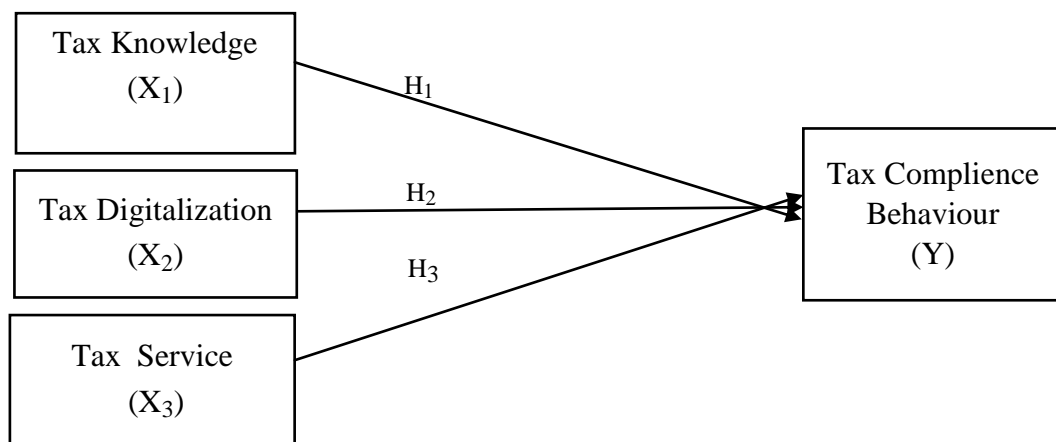
Sistem pajak elektronik, yaitu sistem yang memfasilitasi administrasi melalui teknologi internet, diharapkan memungkinkan semua proses perpajakan berjalan dengan lancar, cepat, efektif, dan akurat. Dikeluarkannya sistem perpajakan elektronik, seperti e-registrasi, e-SPT, e-filing, dan e-billing, merupakan reformasi dan modernisasi sistem perpajakan yang dimaksud (Wati, 2018). Selain itu, seperti yang dinyatakan oleh James & Sawyer (2018), digitalisasi meminimalkan semua jenis penghindaran pajak dan kecurangan, termasuk kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak. Selain itu, digitalisasi layanan pajak membuat pemerintah lebih mudah mendapatkan konsumen atau wilayah baru dalam hal pajak. Menurut Ermanis et al., (2021), digitalisasi pajak dapat membuat wajib pajak lebih mudah memenuhi kewajibannya. Maulana dan Marismiati (2021) mengatakan bahwa penerapan sistem e-filing berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Politeknik Pos Indonesia. Darajat & Sofianty (2023) mengatakan bahwa digitalisasi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UN

4. *Tax Service*

Pelayanan pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Rudolof Tulenan (2017) & Najib (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskal tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor yang meningkatkan minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya adalah kualitas pelayanan fiskal. Diharapkan petugas pajak melakukan pelayanan yang baik dalam segala hal yang berkaitan dengan pajak.

Een Erlina (2018) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskal memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variabel moderasi pengetahuan perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Putra & Setiawan (2020); Prihastini & Fidiana (2019); Khulsum & Waluyo (2018) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Yoga et al., (2018) menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pajak kepada wajib pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Waluyo, Saaddah (2019) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan memoderasi pelayanan kantor pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : *Tax Knowledge* berpengaruh dan signifikan terhadap *Tax Compliance Behavior*
- H₂ : *Tax Digitalization* berpengaruh dan signifikan terhadap *Tax Compliance Behavior*
- H₃ : *Tax Service* berpengaruh dan signifikan terhadap *Tax Compliance Behavior*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kategori eksperimental. Populasi yang digunakan adalah generasi milenial yang berprofesi sebagai karyawan swasta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan beberapa kriteria, seperti: (1) Karyawan aktif swasta 2019-2023, (2) Pernah melakukan pelaporan perpajakan secara digital, (3) Domisili wilayah Jabodetabek. Jenis data yang digunakan berupa data primer, dan sumber data responden berupa kuesioner (*google form*) yang disebar ke beberapa sosial media dan grup *WhatsApp*.

Skala pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 -6, mulai dari 1="sangat tidak setuju"; 2="tidak setuju"; 3="sedikit tidak setuju"; 4="sedikit setuju"; 5="setuju"; dan 6="sangat setuju". Pengukuran untuk indikator perilaku (*tax compliance behaviour*) menggunakan skala likert sebagai berikut: 1="sama sekali tidak pernah";

2="tidak pernah"; 3="Jarang"; 4="kadang – kadang"; 5="sering"; dan 6="selalu". Pengolahan data menggunakan *software SPSS versi 27*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 1. Rangkuman Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Hasil Pengujian
TK1	0,476	0,1750	Valid
TK2	0,561	0,1750	Valid
TK3	0,572	0,1750	Valid
TK4	0,577	0,1750	Valid
TK5	0,538	0,1750	Valid
TD1	0,720	0,1750	Valid
TD2	0,758	0,1750	Valid
TD3	0,729	0,1750	Valid
TD4	0,711	0,1750	Valid
TD5	0,577	0,1750	Valid
TS1	0,426	0,1750	Valid
TS2	0,447	0,1750	Valid
TS3	0,507	0,1750	Valid
TS4	0,556	0,1750	Valid
TS5	0,459	0,1750	Valid
TCB1	0,722	0,1750	Valid
TCB2	0,758	0,1750	Valid
TCB3	0,732	0,1750	Valid
TCB4	0,714	0,1750	Valid
TCB5	0,714	0,1750	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dasar pengambilan keputusan uji validitas *Pearson*, dengan melihat nilai signifikansi (Sig), yaitu: (1) Jika nilai signifikansi < 0,05 = valid dan (2) Jika nilai signifikansi > 0,05 = tidak valid. Berdasarkan tabel di atas bahwa semua variabel, baik X (*tax knowledge, tax digitalization, tax service*) dan Y (*tax compliance behavior*) dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Crombach's Alpha	N of Items
0,911	20

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Metode pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas *Cronbach Alpha* (Wiratna Sujerweni, 2014) adalah bahwa kuesioner dianggap reliabel jika nilai cronbach alphanya lebih dari 0,6. Nilai cronbach alpha 0,9111 lebih dari 0,6, artinya kuesioner

dianggap reliabel. Berdasarkan pengujian di atas, data penelitian dikatakan valid dan reliabel, sehingga pengujian bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

c. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.87480386
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.060
Test Statistics		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Menurut prinsip pengambilan keputusan uji normalitas, nilai probabilitas lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, dan nilai probabilitas kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil perhitungan normalitas, nilai *Kolmogorow-Smirnov* pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,080 > 0,05 yang mengindikasikan bahwa data tersebut memenuhi syarat berdistribusi normal.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Variabel	Colinearity Statistics		Hasil Pengujian
	Tolerance	VIF	
TK	0,850	1,176	Tidak terjadi multikolinearitas
TD	0,837	1,195	Tidak terjadi multikolinearitas
TS	0,958	1,044	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dasar uji multikolinearitas, yaitu: (1) terjadi multikolinearitas, jika nilai toleransi < 0,1 dan VIF > 10, dan (2) tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai toleransi > 0,1 dan VIF < 10.. Berdasarkan table di atas, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen (*tax knowledge*, *tax digitalization*, *tax service*) dan Y (*tax compliance behavior*) konsisten dengan kriteria pengujian multikolinearitas, yaitu memiliki nilai *tolerance* di atas 0,1 dan VIF di bawah 10 sehingga menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

2) Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Hasil Pengujian
TK	0,406	Tidak terjadi heteroskedastisitas
TD	0,532	Tidak terjadi heteroskedastisitas
TS	0,876	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Pengujian heteroskedastisitas data penelitian ini dengan menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan: (1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas, dan (2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka data terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan tabel di atas, nilai *sig* pada variabel (*tax knowledge, tax digitalization, tax service*) dan Y (*tax compliance behavior*) > 0,05 yang menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian tersebut juga didukung oleh sebaran data pada *scatterplot*, yang menunjukkan bahwa titik – titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (*tax avoidance*).

e. Uji t

Tabel 6. Hasil Regresi Berganda Uji t

Variabel	Koefisien Regresi	sig	Level of Significant	Hasil Pengujian
Constant	0,303	0,529		
TK	-0,242	<0,01	0,05	H1 diterima
TD	1,236	<0,01	0,05	H2 diterima
TS	-0,011	0,485	0,05	H3 ditolak

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.5, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:
 $TCB = 0,303 - 0,242 TK + 1,236 TD - 0,011 TS + e$

Kesimpulan pengujian secara parsial dari tabel di atas, sebagai berikut:

- 1) Variabel pengetahuan pajak memiliki nilai *sig* < 0,05, yang berarti bahwa variabel X1 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku pematuhan pajak Y.
- 2) Variabel digitalisasi pajak memiliki nilai *sig* < 0,05, yang berarti bahwa variabel X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pematuhan pajak Y.
- 3) Variabel *tax service* memiliki nilai *sig* > 0,05. Artinya bahwa variabel X3 (*tax service*) tidak berpengaruh secara negatif terhadap Y (*tax compliance behavior*).

f. Uji F

Tabel 7. Hasil Regresi Berganda Uji F

Variabel	sig	Level of Significant	Hasil Pengujian
TK, TD, TS	<0,01	0,05	Ha diterima

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dasar pengambilan keputusan: (1) Jika nilai *sig* < 0,05 atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, (2) Jika nilai *sig* > 0,05 atau F

hitung $< F$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel di atas variabel *tax knowledge*, *tax digitalization*, *tax service* memiliki nilai *sig* $< 0,05$. Artinya secara bersama-sama variabel X (*tax knowledge*, *tax digitalization*, *tax service*) berpengaruh dan signifikan terhadap Y (*tax compliance behavior*).

g. Goodness of Fit

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,987	0,974	0,973

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Adjusted R square adalah 0,973 yang menunjukkan bahwa sekitar 97,3% variabel Y (*tax compliance behavior*) dapat dijelaskan oleh variabel X (*tax knowledge*, *tax digitalization*, *tax service*). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berarti sisanya sebesar 0,027 atau 2,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Tax knowledge berpengaruh secara negatif terhadap perilaku kepatuhan perpajakan. Wajib pajak kategori generasi milenial yang memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan, seharusnya memiliki perilaku tingkat kepatuhan yang tinggi. Faktanya, pengetahuan tersebut disalahgunakan untuk melakukan ppraktek penghindaran perpajakan dengan sengaja. Penghindaran pajak adalah upaya untuk meringankan pajak dengan menggunakan peluang atau kelemahan yang ada dalam undang-undang perpajakan (Nurmantu, 2015). Hasil ini relevan dengan penelitian Mellisa & Mienati (2014); Hantono & Sianturi (2022) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Digitalisasi perpajakan membawa pengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan perpajakan pada generasi milenial di Indonesia. Hal ini sesuai dengan predikat melek teknologi yang melekat pada generasi milenial, sehingga generasi ini mudah menyesuaikan dan mengaplikasikan pelaporan pajak secara online. Besaran pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, biasanya sudah dihitung dan dipotong oleh pemberi kerja. Kemajuan teknologi mempermudah kalangan generasi milenial yang berprofesi sebagai karyawan swasta untuk tepat waktu dalam melaporkan SPT, sehingga mendorong peningkatan perilaku kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini didukung oleh Maulana & Marismiati (2021); Darajat & Sofianty (2023).

Pelayanan perpajakan tidak berpengaruh secara negatif terhadap perilaku kepatuhan perpajakan, dimana hasil penelitian ini relevan dengan Najib (2013); Rudolof Tulenan (2017). Arah hubungan yang negatif menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan perpajakan belum tentu berdampak pada perbaikan perilaku kepatuhan perpajakan pada generasi milenial. Hal tersebut terjadi karena kemungkinan kurangnya kesadaran untuk membayar pajak. Selain itu, media pelayanan informasi perpajakan DJP melalui *website* dan mentutorialkan melalui video *youtube* sudah cukup baik dalam menampilkan berbagai informasi tentang peraturan perpajakan, seperti tata cara hitung, setor dan lapor sebagai bentuk sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak secara luas. Faktanya media tersebut masih belum sepenuhnya efektif untuk WPOP, karena adanya keterbatasan kemampuan wajib pajak dalam menyerap (faham) informasi, walaupun realnya generasi milenial

mayoritas memiliki *smartphone* untuk mengakses informasi tersebut. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi DJP untuk segera berbenah dengan melakukan sosialisasi secara intensif dan menyeluruh ke segala lapisan masyarakat, bukan hanya menyediakan fasilitas berdasarkan kuantitas saja, melainkan berperan aktif dalam edukasi dan pelatihan yang berkualitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Tax knowledge berpengaruh secara negatif terhadap perilaku kepatuhan perpajakan. Artinya, bahwa terjadi penyimpangan perilaku (penghindaran perpajakan) pada wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan yang baik tentang aturan perpajakan. *Tax digitalization* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan perpajakan pada generasi milenial. Generasi ini lebih adaptif dan melek teknologi dibandingkan generasi lain. *Tax service* tidak berpengaruh secara negatif terhadap perilaku kepatuhan perpajakan. Artinya, peningkatan pelayanan berlawanan dengan tingkat perilaku kepatuhan perpajakan, karena kurangnya kesadaran dan sosialisasi yang lebih mementingkan kuantitas daripada kualitas informasi yang diserap oleh masyarakat.

Penelitian ini berimplikasi praktis membantu pemerintah, agar lebih tepat sasaran dalam mensosialisasikan penggunaan teknologi digital dalam pelaporan perpajakan pada lintas generasi. Kuantitas dan kualitas sosialisasi perpajakan diperlukan untuk meningkatkan perilaku kepatuhan perpajakan. Implikasi teoritis penelitian adalah mengungkap *research gap* pada penelitian terdahulu dengan memadukan fenomena yang terjadi di lapangan, sebagai bentuk penyempurnaan hasil penelitian yang masih jarang diteliti.

Saran

Adapun saran untuk peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Memasukkan gender sebagai indikator penelitian, sehingga akan nampak perilaku kepatuhan perpajakan lebih dominan pria atau Wanita.
2. Menambah variabel tingkat pemahaman WPOP dalam menyerap informasi, sehingga terdapat bukti empiris seberapa paham *knowledge* tersebut terserap oleh WPOP.
3. Menambahkan variabel kesadaran pajak dan *attitude* sebagai indikator pengukuran perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Zaqeba, M. A. A., & Al-Rashdan, M. T. (2020). The effect of attitude, subjective norms, perceived behavioral control on tax compliance in Jordan: The moderating effect of customs tax. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 233–238.
- Ayuba, A., Puteri, T., & Safinaz, I. (2016). Factors, psychological factors and tax compliance : Evidence from nigerian SMEs. *Management Journal*, 20(12), 41–57.
- Faridzi, M. A., Suryanto, T., & Devi, Y. (2022). *Pengaruh Pemahaman dan Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam Membayar Pajak Pp 23 Th 2018*

- (Studi UMKM Kecamatan Sukarame). *Al-Mal. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 03(01), 85–107.
- Fitria, R., & Muiz, E. (2021). *Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 107–115.
- Ghesiyah, G. (2021). *Pengaruh Pengetahuan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Sebagai Variabel Intervening*. *Accounting Profession Journal (APAJI)*, 3(2), 22–35.
- Darajat R & Sofianty D. (2023). *Pengaruh Penerapan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PBB di Kota Bandung dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating*. *Bandung Conference Series: Accountancy*. Vol. 3 No. 1, p. 431-436.
- Een erlina. (2018). *The Effect of Fiscus Service Quality, Tax Sanctions Against Taxpayer Compliance and Tax Knowledge As a Moderating Variable*. *Accounting journal*. Vol.(7), Page.1
- 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 Tahun 2020-2021)*. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 444–453.
- Handayani, N. P. M. N., & Noviari, N. (2016). *Pengaruh Persepsi Manajemen Atas Keunggulan Penerapan E-Billing Dan E-Spt Pajak Pertambahan Nilai Pada Kepatuhan Perpajakan*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(3), 1.
- Hantono & Sianturi, Riko F. (2022). *Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan*. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(1), 747-758.
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. N. (2020). *The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance At the Tax Office (KPP) Pratama, Medan Timur through Tax Awareness as an Intervening Variable*. *International Journal of Research and Review*, 7(9), 294–302.
- James, S., & Sawyer, A. (2018). *Digitalization of Tax: Comparing New Zealand and United Kingdom Approaches*. *EJournal of Tax Research*, xx(xx).
- Khulsum U & Waluyo. (2018). *The Effect Modernization Tax Administration System and Tax Service on Tax Compliance and Tax Knowledge as Moderation Variable*. *International Journal of Science and Research*.
- La Barbera, F., & Ajzen, I. (2020). *Control Interactions in the Theory of Planned Behavior: Rethinking the Role of Subjective Norm*. *Europe's Journal of Psychology*, 16(3), 401–417.

- Maulana J & Marismiati. (2021). *Pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Revenue. Vol. 01 No. 02, p. 217-226.
- Mellisa & Mienati. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 2.
- Mupimpila, R. A. (2020). Factors Inhibiting Tax Compliance Among the Small Medium Enterprises (SMES) in Kabompo District Central Business Zambia. The International Journal of Multi-Disciplinary Research., 1(1), 1.
- Najib D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Universitas Brawijaya Malang.
- Nurmantu, Safri. (2015). Pengantar Perpajakan. Edisi Kedua, Penerbit Granit Kelompok Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semarang Candi). Journal Of Accounting, 18(1), 818-846.
- Ohrn, E. (2018). The effect of corporate taxation on investment and financial policy: Evidence from the DPAD. American Economic Journal: Economic Policy, 10(2), 272–301.
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). *Pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 4(12), 5432–5443.
- Putra, I. N. A., & Setiawan, P. E. (2020). The Effect of Taxpayer Awareness , Service Quality , Taxation Understanding , and Application of E-Filling System on Corporate Taxpayer Compliance. American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR), 2(1), 219–224.
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). The effectiveness of tax volunteers in increasing taxpayer compliance. International Journal of Research in Business and Social Science, 9(5), 821–824.
- Prihastini, R. N., & Fidiana, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmu Dan Riset, 1(1), 1.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntansi Dewantara, 1(1), 15–30.
- Rudolof Tulenan. (2017) *The Effect of Fiscus Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance*. Journal of Going Concern Accounting Research.. Vol(12), Page.2

- Saaddah, Waluyo (2019). *The Effect Penalty And Tax Service And On Tax Enterprise Compliance And Tax Knowledge As Moderating Variables*. EPRA International Journal Of Research And Development. Vol. 4, Issue.4.
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47–58.
- Sakarnor, M., Marziana., and Norkhazimah. (2012). —The Relationship Between Perceptions and Level of Compliance Under Self Assessment System – A Study in The East Coast Regionl. *Journal of Global Business and Economics* Vol.1 No.1 (July 2012): 241-257.
- Sondakh, J. J. (2017). Behavioral intention to use e-tax service system: An application of technology acceptance model. *European Research Studies Journal*, 20(2), 48–64.
- Wati, I. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan). *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 29–39.
- Yoga, I. G. A. P., Wirama, I. D. G., Putri, I. G. A. M. A. D., & Ratnadi, N. M. D. (2018). Effect of Service Quality, Socialization and Inspection on Corporate Taxpayer Compliance at Tax Service Office in South Badung-Bali. *Research Journal of Finance and Accounting*, 9(9), 33.