

## **Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Insentif dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bapenda Kota Makassar**

**Andi Amri Pratama Mubin<sup>✉</sup> Dahlia<sup>✉</sup> Abbas Selong<sup>✉</sup>**

<sup>1</sup>Magister Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bapenda Kota Makassar. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bapenda Kota Makassar. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bapenda Kota Makassar. Untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kebijakan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** *Digitalisasi Pelayanan, Insentif, Manfaat Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak*

### **Abstract**

This research aims to determine and analyze the influence of service digitalization on taxpayer compliance at the Makassar City Revenue Office. To determine and analyze the influence of incentives on taxpayer compliance at the Makassar City Revenue Office. To determine and analyze the influence of tax benefits on taxpayer compliance at the Makassar City Revenue Office. To achieve these objectives, data collection techniques through questionnaires were used, while data analysis techniques used research instrument testing, classical assumption testing, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The research results indicate that service digitalization has a positive and significant influence on taxpayer compliance. Incentive policies have a positive and significant influence on taxpayer compliance. Tax benefits have a positive and significant influence on taxpayer compliance.

**Keywords:** *Service Digitalization, Incentives, Tax Benefits, and Taxpayer Compliance.*

---

Copyright (c) 2024 Andi Amri Pratama Mubin

<sup>✉</sup> Corresponding author : Andi Amri Pratama Mubin

Email Address : [amri.pratama.mubin@gmail.com](mailto:amri.pratama.mubin@gmail.com), [dahlia@umi.ac.id](mailto:dahlia@umi.ac.id), [abbas.selong@umi.ac.id](mailto:abbas.selong@umi.ac.id)

## PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah pembangunan suatu daerah akan terlaksana dengan baik jika berbagai sumber daya dikelola dengan baik, akan memberikan dampak terhadap peningkatan pendapatan daerah dimana akan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan daerah. pendapatan daerah yang merupakan semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan. Oleh karena itu salah satu sumber penerimaan pendapatan daerah yang berasal dari pajak daerah. UU No 1 tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pasal 1 yang mengemukakan bahwa pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat. Sehingga dalam pemungutan pajak daerah merupakan komponen penting dalam rangka menunjang pembangunan daerah sehingga perlu ditingkatkan penerimaannya sehingga kemandirian daerah dalam hal pembiayaan penyelenggaraan di daerah dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangan daerah sehingga yang termasuk pajak daerah yang dapat meliputi pajak hotel, pajak retor, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, PBBP2 dan BPHTB.

Pentingnya fungsi dan peran pajak daerah dalam penerimaan daerah, maka upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah maka salah satu faktor yang perlu ditingkatkan adalah kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak daerah. Masalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah merupakan elemen kunci dalam menjaga stabilitas keuangan pemerintah daerah, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan mendukung pembangunan wilayah selain itu juga merupakan kewajiban hukum yang harus dipatuhi oleh masyarakat di daerah. Hanya saja permasalahan yang terjadi selama ini tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, Hal ini dapat disajikan pertumbuhan rasio kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak untuk tahun 2019 yakni sebesar 73.06 %, tahun 2020 sebesar 77.63 %, tahun 2021 sebesar 84.07 % dan tahun 2022 sebesar 83.20 %. (Sumber : Bapenda Kota Makassar). Penurunan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Indonesia khususnya dalam tahun 2022 maka perlunya upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga diharapkan penerimaan pajak di Indonesia dapat lebih ditingkatkan, sehingga terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni digitalisasi pelayanan, kebijakan insentif dan manfaat pajak. Digitalisasi pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu proses, di mana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi digital dan sistem informasi untuk menyederhanakan, mempermudah, dan meningkatkan layanan perpajakan kepada wajib pajak. Hal ini dapat memberikan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Beberapa peneliti sebelumnya terkait dengan pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yakni Aini dan Nurhayati (2022), Fitria et al., (2022) yang menemukan bahwa digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana dalam peneliti sebelumnya ini dikuatkan dengan

teori stewardship dapat digunakan untuk menggambarkan hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak dalam konteks digitalisasi perpajakan. Dengan menjalankan perannya sebagai steward perpajakan, wajib pajak dapat memastikan kepatuhan pajak yang lebih baik melalui penerapan teknologi dan pemahaman yang tepat mengenai aturan perpajakan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Cahyasari dan Michael (2023) yang tidak dapat membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian yang dilakukan Cahyasari dan Michael (2023) tidak sejalan dengan teori stewardship dan penelitian yang dilakukan Aini dan Nurhayati (2022), Fitria et al., (2022) sehingga masih ditemukan adanya riset gap dalam penelitian ini. Kemudian faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kebijakan insentif. Kebijakan insentif memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya guna membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu perlu dirancang kebijakan insentif yang penting guna dapat memastikan bahwa adanya keseimbangan dan keadilan, agar tidak mengakibatkan pengurangan pendapatan pajak yang signifikan. Selain itu pemantauan dan penegakan pajak yang efektif tetap diperlukan guna dapat memastikan bahwa insentif tidak disalahgunakan. Kebijakan insentif harus sesuai dengan tujuan pajak yang lebih besar dan tidak boleh mengorbankan prinsip keadilan pajak. Dengan menghubungkan kebijakan insentif dengan teori stewardship, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan wajib pajak. Insentif yang sejalan dengan prinsip-prinsip stewardship dapat membantu membangun kepercayaan, meningkatkan partisipasi sukarela, dan memastikan bahwa dana pajak digunakan dengan baik untuk kepentingan masyarakat. Ini, pada gilirannya, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memastikan penerimaan pajak yang lebih besar guna dapat mendukung berbagai program dan layanan pemerintah. Hal ini dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aini dan Nurhayati (2022) yang penelitiannya menemukan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Namun penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al., (2020), Sari et al., (2022) yang tidak dapat membuktikan bahwa kebijakan insentif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian pada penelitian ini masih ditemukan adanya riset gap sehingga masih perlu dilakukan pengembangan dalam penelitian ini.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah manfaat pajak. Menurut Sari et al., (2022) dalam Wibowo yang mengemukakan bahwa manfaat pajak merupakan faedah atau guna yang wajib pajak rasakan setelah menjalankan kewajibannya membayar pajak, dimana wajib pajak yang merasakan manfaatnya akan mempengaruhi wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya. Hal ini sesuai dengan teori stewardship yang menjelaskan bahwa pengaruh manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam konteks teori stewardship berkaitan dengan cara wajib pajak mengelola keuangannya dengan etika, transparansi, dan efisiensi guna memenuhi kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak yang baik dan bertanggung jawab akan memastikan keberlanjutan keuangan daerah dan pengelolaan yang efisien dan etis sesuai dengan prinsip-prinsip stewardship. Hal ini dikuatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2022), Latief et al., (2020) yang menunjukkan bahwa

manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian oleh Bahtiar dan Tambunan yang tidak dapat membuktikan bahwa manfaat pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dalam penelitian ini ditemukan adanya riset gap dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi kebaruan (Novelty) dalam penelitian ini dimana yang ditekankan dalam mengukur wajib pajak adalah pajak daerah sedangkan dalam penelitian sebelumnya lebih difokuskan pada kepatuhan wajib pajak badan atau orang pribadi, alasan peneliti memilih wajib pajak daerah karena masih kurangnya peneliti sebelumnya yang meneliti mengenai faktor faktor yang mempengaruhi pajak daerah. Obyek dalam penelitian ini adalah pada kantor Badan pendapatan daerah (Bapenda) Kota Makassar yang visinya adalah maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel dan inovatif. Namun permasalahan yang terjadi selama ini bahwa target yang ditetapkan tidak sesuai dengan realisasi, hal ini dapat disajikan data target dan realisasi penerimaan pendapatan pada Badan Pendapatan Daerah kota Makassar dari tahun 2018 s/d 2022 melalui tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Target dan Realisasi Penerimaan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar Tahun 2018 s/d 2022

No	Tahun	Target	Realisasi	Sisa Target	%
1	2018	1.194.753.148.000,00	947.371.868.404,00	247.381.279.595,00	79,29
2	2019	1.340.000.000.000,00	1.073.061.660.653,80	256.938.339.346,20	80,08
3	2020	850.672.543.763,00	68.699.900.035,14	(18.027.356.272,14)	102,12
4	2021	1.005.025.000.000,00	930.261.385.437,12	74.763.614.562,88	92,56
5	2022	1.377.704.800.000,00	1.195.679.384.179,82	182.025.415.820,18	86,79

Sumber : Kantor Bapenda Kota Makassar, 2023

Untuk lebih jelasnya data target dan realisasi penerimaan pada Badan Pendapatan Daerah kota Makassar selama tahun 2018 s/d tahun 2022 dapat dilihat dalam bentuk grafik berikut ini :



Gambar 1. Bagan Grafik Realisasi Penerimaan Pendapatan

Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pendapatan terlihat bahwa tahun 2018 dan tahun 2019 penerimaan pendapatan mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang disebabkan karena terjadinya pandemi covid 19, sedangkan pada tahun 2021 dan 2022 mengalami peningkatan. Namun peningkatan tersebut tidak sesuai dengan realisasi penerimaan pajak yang ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah. Hal ini disebabkan karena banyaknya tunggakan pajak dari tahun 2018 s/d 2022 sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Tunggakan Setoran Pajak dari tahun 2018 s/d 2022

No.	Tahun	Tunggakan Setoran Pajak (Rp)
1.	2018	57.404.158.897,00
2.	2019	71.463.117.765,00
3.	2020	85.912.252.514,50
4.	2021	79.638.764.850,00
5.	2022	86.817.075.225,00

Sumber : Bapenda Kota Makassar

Berdasarkan tabel 2 yakni tunggakan setoran pajak dari tahun 2018 s/d 2022, terlihat mengalami peningkatan khususnya pada tahun 2020 dan tahun 2022. Tingginya tunggakan setoran pajak sehingga menyebabkan penerimaan pendapatan daerah tidak tercapai dengan realisasi penerimaan pajak. Ketidaktercapaian target dan realisasi penerimaan pendapatan diakibatkan karena kurangnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak daerah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak daerah diakibatkan oleh karena masih kurangnya wajib pajak dalam menggunakan digitalisasi pajak, kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengetahui manfaat pajak, serta rendahnya kesadaran wajib pajak akan manfaat pajak daerah untuk pembangunan daerah, sehingga dengan permasalahan yang terjadi selama ini dan didasari pada riset gap yang telah dikemukakan sebelumnya maka hal ini yang menjadi alasan peneliti memilih judul penelitian “ Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Insentif dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Bapenda Kota Makassar ”.

## METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif lebih memfokuskan desain, pengukuran dan perencanaan yang dirinci secara jelas sebelum adanya pengumpulan sampel dan analisa data, untuk mengukur data yang telah dikumpulkan serta menggunakan beberapa jenis analisis statistik terhadap beberapa sampel yang representatif. Proses pada penelitian ini sifatnya deduktif, karena dalam menjawab rumusan masalah menggunakan konsep dan teori yang nantinya dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan populasi yang ada.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

- a. Data Kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan jawaban-jawaban responden atas kuesioner, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Data Kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang diperoleh bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan dan pegawai serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.
- b. Data Sekunder. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder disajikan dalam bentuk tabel atau diagram.

### **Populasi dan Sampel**

1. Populasi. Menurut Echdar (2017:261) Populasi diartikan sebagai kumpulan objek penelitian dari mana data akan dijaring atau dikumpulkan. Populasi (universe) adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti yang ciri-cirinya akan diduga atau ditaksir (estimated). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar. Menurut data yang diperoleh dari Kantor Bapenda maka jumlah wajib pajak yang terdaftar adalah sebanyak 324.137 orang (Sumber : Bapenda Kota Makassar 2023).
2. Sampel. Menurut Echdar (2017:264) sampel adalah wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Agar diperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, relevan, dan lengkap, maka dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2019). Adapun isi kuesioner sebagai instrumen penelitian yang akan diberikan kepada responden terdiri atas: a. Profil responden, meliputi: nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jabatan, dan masa kerja. b. Daftar pertanyaan kuesioner, meliputi pertanyaan mengenai variabel penelitian. Variabel menjadi sangat penting dalam penelitian, mengingat variabel merupakan alat dan sarana untuk melakukan pengukuran. Kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang telah disebarkan untuk diisi kepada responden.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan hal yang sangat penting di dalam kegiatan penelitian. Hal ini karena perolehan suatu informasi atau data relevan atau tidaknya, tergantung pada alat ukur tersebut. Oleh karena itu, alat ukur penelitian harus memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Instrumen penelitian dirancang untuk satu tujuan penelitian dan tidak akan bisa digunakan pada penelitian lain. Kekhasan setiap obyek

penelitian membuat seorang peneliti harus merancang sendiri instrumen yang akan digunakannya. Susunan instrumen untuk setiap penelitian tidak selalu sama dengan penelitian yang lain. Hal ini disebabkan karena setiap penelitian mempunyai tujuan dan mekanisme kerja yang berbeda-beda. Adapun skala pengukurannya diukur dengan menggunakan skala likert, dengan bobot pengukuran menurut Nurhasanah et al., (2022:61) yaitu : 1 = Sangat Setuju (SS) = 5, 2 = Setuju (S) = 4, 3 = Netral (N)=3, 4 = Tidak Setuju (TS) = 2, 5 = Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

**Metode Analisis Data**

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan terhadap data yang sedang diteliti, sehingga masalah yang timbul dapat dipecahkan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun persamaan atau model regresi linear berganda yang dihasilkan adalah :

Tabel 18. Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	0,086	2,235	
	Digitalisasi Pelayanan	0,348	0,094	0,275
	Kebijakan Insentif	0,264	0,087	0,237
	Manfaat Pajak	0,313	0,054	0,451

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil olahan data, 2024

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diatas, maka persamaannya diperoleh sebagai berikut:  $Y = 0,086 + 0,348 X1 + 0,264 X2 + 0,313 X3$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 0,086 artinya menyatakan bahwa jika variabel independen (digitalisasi pelayanan, kebijakan insentif dan manfaat pajak) tetap maka nilai kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,086.
- b. Koefisien regresi variabel digitalisasi pelayanan (X1) adalah sebesar 0,348 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan digitalisasi pelayanan mengalami kenaikan 1 dalam satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,348. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara digitalisasi pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.
- c. Koefisien regresi variabel kebijakan insentif (X2) adalah sebesar 0,264 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kebijakan insentif mengalami

kenaikan 1 dalam satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,264. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kebijakan insentif dengan kepatuhan wajib pajak.

- d. Koefisien regresi variabel manfaat pajak (X3) adalah sebesar 0,313 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan manfaat pajak mengalami kenaikan 1 dalam satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,313. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara manfaat pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

### Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 19. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 <sup>a</sup>	.532	.517	3.33124

a. Predictors: (Constant), Manfaat Pajak, Digitalisasi Pelayanan, Kebijakan Insentif

Sumber : Hasil olahan data, 2024

Output SPSS dalam pengujian koefisien determinasi pada tabel 19 menunjukkan besarnya Adjusted  $R^2$  adalah 0,517 yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 51,7% Sedangkan sisanya 48,3 % dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

### Pengujian Hipotesis

Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik, sebagai berikut :

#### Uji F

Untuk menguji pengaruh secara bersama sama atau simultan variabel digitalisasi pelayanan, kebijakan insentif, dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar maka dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai signifikan dengan nilai  $\alpha$  value = 0,05. Hasil pengujian secara serempak dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 20. Uji Statistik Simultan (Uji F)

Variabel Dependen	Variabel Indepeynden	F	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak	Digitalisasi Pelaaanan	38,328	0,000
	Kebijakan Insentif		
	Manfaat Pajak		

Sumber : Hasil olahan data, 2024

Dari hasil pengujian secara serempak melalui tabel 20 maka diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, karena nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa digitalisasi pelayanan, kebijakan insentif dan manfaat pajak memberikan pengaruh simultan atau secara serempak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar.

## Uji t

Uji parsial bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yakni : digitalisasi pelayanan, kebijakan insentif dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Makassar yang dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 21. Uji Statistik Parsial (Uji t)

Variabel Dependenden	Variabel Independenden	Sig	Nilai Standar	Ket.
Kepatuhan Wajib Pajak	Digitalisasi Pelayanan	0,000	0,05	Signifikan
	Kebijakan Insentif	0,003	0,05	Signifikan
	Manfaat Pajak	0,000	0,05	Signifikan

Sumber : Hasil olahan data, 2024

Berdasarkan tabel 21, dapat disimpulkan hasil uji parsial (uji t) dari masing-masing variabel independen.

- 1) Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 2) Berdasarkan hasil pengujian regresi, maka diperoleh nilai signifikansinya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa penerapan teknologi digital dalam layanan pajak telah membantu meningkatkan ketaatan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.
- 3) Pengaruh Kebijakan Insentif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 4) Berdasarkan hasil pengujian regresi, maka diperoleh nilai signifikansinya adalah sebesar  $0,003 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa kebijakan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa pemberian insentif oleh pemerintah atau lembaga terkait dapat secara efektif mendorong atau mempengaruhi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan dengan lebih baik.
- 5) Pengaruh Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 6) Berdasarkan hasil pengujian regresi, maka diperoleh nilai signifikansinya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau banyak manfaat pajak maka kepatuhan bagi wajib pajak akan semakin tinggi dalam membayar pajaknya.

## Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh temuan bahwa digitalisasi pelayanan, insentif dan manfaat pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Bapenda kota Makassar. Untuk lebih jelasnya pembahasan masing-masing hasil penelitian dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

### 1. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi program SPSS release 26 maka diperoleh persepsi jawaban responden atas digitalisasi pelayanan secara keseluruhan dipersepsikan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat melalui indikator pertama yakni e-filing,

yang dipersepsikan baik alasannya karena setiap wajib pajak memiliki kemudahan untuk menggunakan sistem e-filling pajak daerah mulai dari proses pendaftaran hingga pelaporan pajak, selain itu dengan adanya sistem e-filling pajak daerah dapat membantu wajib pajak dalam menghemat waktu dan biaya, sehingga tidak perlu datang ke Kantor Bapenda. Persepsi responden mengenai e-billing yang dipersepsikan sudah tinggi atau baik, alasannya karena wajib pajak memiliki kemudahan dalam menggunakan e-billing pajak daerah seperti : membuat kode billing secara online, pembayaran pajak daerah melalui ATM, serta internet banking. Selain itu dengan sistem e-billing pajak daerah membantu wajib pajak untuk membayar pajak daerah lebih cepat dan lebih mudah, misalnya adanya fitur pembayaran langsung melalui ATM atau bank online. Kemudian persepsi wajib pajak terkait dengan e-registration yang dipersepsikan sudah terlaksana dengan baik karena sistem e-registration pajak daerah dapat membantu wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cepat dan mudah, selain itu sistem registration pajak daerah dapat membantu wajib pajak untuk memperoleh informasi perpajakan dengan lebih lengkap, misalnya adanya fitur informasi terkait dengan jenis-jenis pajak daerah. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh temuan empirik bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Bapenda kota Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau tinggi digitalisasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor Bapenda kota Makassar maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Tambun et al., (2020) bahwa digitalisasi pelayanan pajak ialah sebuah inovasi pada layanan pajak yang memberikan fasilitas berupa aplikasi layanan perpajakan berbasis online atau jaringan internet kepada wajib pajak oleh pemerintah dengan kemudahan dalam penggunaannya seperti dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Digitalisasi pajak bertujuan untuk memberikan layanan pelaporan yang lebih kepada wajib pajak agar patuh pada saat pembayaran pajak. Selain itu didukung dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2021:3) dan Kania et al., (2017: 9), bahwa minat wajib pajak dalam penggunaan aplikasi e-registration, e-filling, e-SPT dan e-billing untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri serta melunasi kewajiban perpajakannya. Penelitian Aini dan Nurhayati (2022) serta Night dan Bananuka (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara penerapan sistem perpajakan elektronik dengan kepatuhan Wajib Pajak.

## **2. Pengaruh Insentif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi program SPSS release 26 maka diperoleh persepsi jawaban responden atas kebijakan insentif termasuk dalam kategori baik atau tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator pertama yakni adanya peraturan pengurangan pajak daerah, yang dipersepsikan baik karena dengan adanya peraturan pengurangan pajak maka pembayaran pajak daerah jelas dan mudah dipahami, kemudian peraturan pengurangan pajak daerah sudah efektif sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah yang dilakukan oleh Bapenda kota Makassar. Kemudian terkait dengan indikator adanya keadilan pemberian insentif pajak dalam pengurangan perpajakan, yang dipersepsikan baik alasannya karena

dengan adanya pemberian insentif pajak daerah untuk pengurangan perpajakan dan berlaku secara adil bagi semua pelaku usaha yang terdaftar pada kantor Bapenda kota Makassar. Sedangkan persepsi responden mengenai dampak yang ditimbulkan dari Peraturan Daerah yang dibuat, dipersepsikan baik karena peraturan daerah terkait dengan pengurangan pajak daerah sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan wajib pajak, selain itu dampak yang ditimbulkan dengan peraturan daerah khususnya yang berhubungan dengan pengurangan pajak daerah dapat memberikan kepatuhan bagi wajib pajak. Hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh temuan empirik bahwa kebijakan insentif memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Bapenda Kota Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemberian insentif maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Zahna (2021) bahwa insentif pajak merupakan bagian dari fasilitas perpajakan yang ditujukan untuk mengurangi beban pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Selanjutnya Selvi dan Ramdhan (2020) menerangkan bahwa insentif pajak dapat berupa pembebasan pajak, pengecualian pengenaan pajak, pengurangan pajak, dan ketentuan tarif khusus yang diberikan, sehingga dengan adanya kebijakan insentif maka akan memberikan kepatuhan bagi wajib pajak. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al., (2021) menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak keringanan pajak yang ditawarkan pemerintah, semakin banyak pula wajib pajak yang akan patuh. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al., (2020) yang menyatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan temuan Rachmawati et al., (2021) dan tidak sejalan dengan penelitian Dewi et al., (2020).

### **3. Pengaruh Manfaat Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yakni wajib pajak maka diperoleh persepsi jawaban responden atas manfaat pajak secara keseluruhan dipersepsikan cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui indikator pertama yakni fasilitas dan infrastruktur, dipersepsikan cukup baik karena sebagian wajib pajak mengatakan bahwa penerimaan pajak daerah memberikan manfaat untuk pembangunan dan pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur daerah, begitu pula bahwa dengan adanya pajak daerah yang diterima dapat meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat. Kemudian pada indikator pertahanan dan keamanan, dipersepsikan cukup baik karena pajak daerah yang dipungut dapat digunakan untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, serta setiap dana yang diterima dari pemungutan pajak daerah dapat menjaga otonomi daerah dalam membiayai pembangunan. Persepsi responden terkait dengan subsidi pangan masyarakat dipersepsikan cukup baik, karena penerimaan pajak daerah belum merasa dalam meningkatkan daya beli masyarakat, serta pajak daerah yang dipungut belum dapat menurunkan angka kemiskinan yang ada di masyarakat. Sedangkan indikator mengenai kelestarian lingkungan hidup dan budaya, yang dipersepsikan baik karena pemungutan pajak daerah yang dilaksanakan selama ini dapat melestarikan lingkungan dan budaya daerah, serta dengan adanya pajak

daerah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat daerah. Dari hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh temuan empirik bahwa manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pada Bapenda kota Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau banyak manfaat pajak maka kepatuhan bagi wajib pajak akan semakin tinggi dalam membayar pajaknya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2018) bahwa kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kesadaran akan tanggung jawab sosial. Meskipun manfaat pajak dapat menjadi insentif yang signifikan, faktor-faktor moral, kepatuhan hukum, dan kesadaran akan kontribusi pada pembangunan negara juga memiliki peran dalam memotivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban wajib pajak. Manfaat pajak merupakan asumsi atau penilaian wajib pajak tentang manfaat yang akan didapatkan oleh wajib pajak dari apa yang telah dibayarkan. Manfaat yang dirasakan wajib pajak adalah guna atau faedah yang dirasakan oleh wajib pajak setelah membayar pajak (Wibowo, 2018). Hasil penelitian ini didukung dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Latief et al., (2020) menunjukkan bahwa manfaat pajak secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut : 1). Hasil analisis pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka diperoleh hasil bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bapenda Kota Makassar, dengan demikian H1 diterima. 2). Dari hasil analisis pengaruh kebijakan insentif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka diperoleh hasil bahwa kebijakan insentif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bapenda Kota Makassar, dengan demikian H2 diterima. 3). Berdasarkan hasil analisis manfaat pajak dengan kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa manfaat pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bapenda Kota Makassar, dengan demikian H3 diterima.

## **Referensi :**

- Aini, N. Q., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Bagi UMKM Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bandung Conference Series: Accountancy, 2(1), 341-346.
- Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Goraya, M. A. S. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237-251, 36(2), 237-251.
- Alfina, Z., & Diana, N. (2021). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *E-JRA*, 10(4), 47-57.
- Amah, N, Rustiarini, N. W., & Hatmawan, A. A. (2021). Tax Compliance Option during the Pandemic: Moral, Sanction, and Tax Relaxation (Case Study of Indonesian MSMEs

- Taxpayers). *Review of Applied Socio-Economic Research*, 22(2), 21–36.
- Amah, Nik, Febrilyantri, C., & Lestari, N. D. (2023). Insentif Pajak Dan Tingkat Kepercayaan: Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Universitas Tarumanegara*, 28(1).
- Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2), 349–366.
- Anggarini, L. P. I., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(1), 48–61.
- Anggraini, D. T., & Setiawati, E. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak, Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Penanganan Dampak Covid-19. *Prosiding Pendidikan Ekonomi*, 16–24.
- Ayu, B. D. P. (2019). *Pengaruh Insentif Pajak dan Non-Pajak Terhadap Manajemen Laba*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Ayu, R. (2019). *Mengenal Digitalisasi Dalam Akuntansi*. Cpssoft.Com.
- Bachtiar, E., & Tambun, S. (2020). Pengaruh Pemahaman Fungsi Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Sikap Nasionalisme Serta Dampaknya Terhadap Niat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh. *Media Akuntansi Perpajakan*, 5(2), 1–10.
- Cahyasari, D., & Michael. (2023). Faktor Penentu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Generasi Milenial Di Indonesia. *Jurnal Lentera Akuntansi*, 8(1), 95–107.
- Dahliah, Saripuddin, & Sjarlis, S. (2023). Pengaruh Implementasi Kebijakan Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemberian Sanksi Terhadap Penerimaan Pajak Parkir Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(2), 203–217.
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 108–124.
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis, Panduan Komprehensif Langkah Demi Langkah Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Elisnawati, Mas'ud, M., & Selong, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Digital, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal on Education*, 5(3), 8308–8323.
- Ermanis, Y., Putri, A. A., & Lawita, N. F. (2021). Pengaruh Insentif Pajak Pandemi Covid-19, Digitalisasi Administrasi Perpajakan dan Omnibus Law Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2020-2021). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 444–453.
- Fadilah, L., Noermansyah, A. L., & Krisdiyawati, K. (2021). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Penurunan Tarif, Dan Perubahan Cara Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Masa Pandemi Covid-19. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 5(2), 450–459.
- Fazriputri, N. R., Widiastuti, N. P., & Lastiningsih, N. (2021). Pengaruh Sosialisasi dan Pemahaman Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Pemilik UMKM di Kota Bekasi). *Prosiding BIEMA*, 2(2), 657–676.
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 62–76.

- Fernanda, A. B. (2021). (2021). Manfaat Dan Pentingnya Digitalisasi Di Era Saat Ini. Digitalbisa.Id.
- Fitria, R., Fionasari, D., & Sari, D. P. P. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Digitalisasi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IAKP*, 3(2), 139-150.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Mutivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadion, W., Sunarsi, D., & Indrawan, I. (2021). Strategi Pemasaran UMKM di Masa Pandemi. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Jatmika, A. W., & Puspita, A. F. (2023). Pengaruh Insentif Pajak Dan Digitalisasi Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Kediri. *Jurnal Reviu Akuntansi, Keuangan, Dan Sistem Informasi (REAKSI)*, 3(1).
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100.
- Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). Pengaruh Penerapan System E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59-64.
- Latief, S., Zakariah, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 270-289.
- Malelak, G. Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (JISMA)*, 1(4), 615-620.
- Mallarangi, N., Dahliah, & Amiruddin. (2019). Peran Account Representative dan Pemahaman terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. *Center of Economic Student Journal*, 2(4), 24-33.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardlo, Z. A. (2020). Lima Insentif Pajak untuk Pelaku Usaha. Pajak.Go.Id.
- Melyanti, S., Hasan, M., & Dinar, M. (2019). Buku Saku Ekonomi Berbasis Mind Mapping Perpajakan Untuk Kelas XI IPS SMA/MA. Makassar: CV. Nur Lina.
- Mukhtar, M. F., Arifin, & Selong, A. (2023). Pengaruh Pajak dan Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Gowa. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 266-275.
- Munandar, M. H. (2020). Analysis The Effectiveness Of Tax Relaxation Due To Covid-19 Pandemy On Indonesian Economic Defense. *Lex Scientia Law Review*, 4(1), 133-142.
- Mustofa. (2018). Digitalisasi Koleksi Karya Sastra Balai Pustaka Sebagai Upaya Pelayanan di Era Digital Natives. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 8(2), 61-68.
- Night, S., & Bananuka, J. (2019). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*.
- Nurhasanah, S., Nugraha, M. S., & Subhi, I. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Aplikasi, dan Contoh Kasus). Banten: Media Edu Pustaka.
- Pandiangan, L. (2018). Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pangestie, D. D., & Setyawan, M. D. (2019). Aplikasi Theory of Planned Behaviour : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Surabaya. *AKUNESA: Jurnal Akuntansi Unesa*, 8(1), 1-10.

- Prasetyo, D. F. (2020). Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi. *Jurnal STIE Perbanas Surabaya*.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Pratiwi, R. Y., & Sofya, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Solok. *Jurnal Salingka Nagari*, 2(1), 146-154.
- Probondari, R. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan. Skripsi. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Putri, N. J., & Iqbal, S. (2018). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Terkait Pemberian Insentif Pajak Dalam PP Nomor 23 Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*.
- Rachmawati, N. A., Ramayanti, N. R., & Setiawan, R. (2021). Tingkat Kesadaran Dan Kesiapan Pelaku Umkm Dalam Menyusun Laporan Keuangan Dan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 21(2), 138-150.
- Resmini, W., Sakban, A., & Resmayani, N. P. A. (2021). Sosialisasi Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(2), 421-426.
- Risa, N., & Sari, M. R. P. (2021). Pengaruh Penerapan PP Nomor 23 Tahun 2018 dan Modernisasi Perpajakan Serta Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Bekasi. *JRAK*, 12(1), 20-37.
- Safrina, N., Soehartono, A., & Savitri, A. A. (2020). "Menjaga Marwah" Insentif Perpajakan Yang Berdampak Pada Penerimaan Pajak Di Indonesia Tahun 2019. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 4(1), 1-11.
- Saputro, R., & Meivira, F. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan Pemilik, Praktik Akuntansi Dan Persepsi Atas Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM. *Jurnal EMBA*, 8(4), 1059-1068.
- Sareta, N., & Kewo, C. (2022). Pengaruh Insentif Pajak Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kelurahan Tumobui Kecamatan Kotamobagu Timur Kota Kotamobagu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Manajemen*, 7(6).
- Sari, E. P., Gunawan, Y., & Elvina. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3), 712-732.
- Selvi, & Ramdhan, A. (2020). Kajian Kebijakan Pemberian Insentif Pajak Dalam Mengatasi Dampak Virus Corona Di Indonesia Tahun 2019. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 96-100.
- Siglé, M., Goslinga, S., Speklé, R., Van der Hel, L., & Veldhuizen, R. (2018). Corporate tax compliance: Is a change towards trust-based tax strategies justified? *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 32, 3-16.
- Siregar, Y. B. (2019). Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan dan Aksesibilitas. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian STKIS Tarakanita*, 4(1), 1-19.
- Sitorus, R. R., & Tambunan, S. (2023). Pengaruh insentif pajak dan layanan pajak terhadap persepsi dan kepatuhan wajib pajak. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(10), 3534-3541.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyadi, D., Martiwi, R., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada Badan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 149-156.
- Tambun, S., & Riandini, R. (2022). Dampak Tax Planning dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(3),

2993–3004.

- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Atmojo, S. (2020). Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax Avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal Di Masa Pandemi Covid 19. *Media Akuntansi Perpajakan*, 5(2), 1–10.
- Thian, A. (2021). *Dasar-Dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Uyar, A., Nimer, K., Kuzey, C., Shahbaz, M., & Schneider, F. (2021). Can e-government initiatives alleviate tax evasion? The moderation effect of ICT. *Technological Forecasting and Social Change*, 166.
- Wibowo, T. (2018). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Sosial dan Kecerdasan Spritual Terhadap Motivasi Membayar di KPP Makassar Utara. Tesis Maksi UMI.
- Widyana, I. W. (2018). *Perpajakan*. Bali: CV. Noah Aletheia.
- Wiyati, S., Wahyuningsih, E. M., & Wijayanti, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Pengetahuan, Peraturan, Dan Manfaat Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3 (1).
- Wulandari, D. S. (2021). Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Accounting Science*, 5(1), 36–70.
- Yusuf, E. R., & Saputra, P. H. (2018). Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Zahna, R. Z. (2021). Pemberian Insentif PPh 21 dan Implementasinya di Tengah Pandemi Covid-19 di Indonesia. *LAWSUIT Jurnal Perpajakan*, 1(1), 67–76.