



EFEKTIVITAS DIGITALISASI E-PBB TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK : PERAN MODERASI SOSIALISASI PERPAJAKAN

Marhamah^{1*}, Penta Widyartati², Pancawati Hardiningsih³

^{1,2}Universitas Sains Teknologi Ekonomi Digital Indonesia, ³Universitas Stikubank

marhamahberliana@gmail.com, pentawidyartati@gmail.com,

pancawati@edu.unisbank.ac.id

Riwayat Artikel

Received : 20 Juni 2026

Revised : 30 Juni 2026

Accepted : 08 Juli 2026

Kata Kunci :

Digitalisasi Pelayanan Pajak, E-PBB, Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan.

Abstraksi.

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah Kota Semarang telah menerapkan sistem *Electronic Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)* yang memudahkan wajib pajak memperoleh informasi tagihan, melakukan pembayaran secara daring, dan memantau kewajiban perpajakan. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di beberapa wilayah masih belum optimal, menunjukkan bahwa kemudahan teknologi belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepatuhan tanpa didukung pemahaman yang memadai melalui sosialisasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan pajak melalui E-PBB terhadap kepatuhan wajib pajak PBB serta menguji peran sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap wajib pajak PBB di Kelurahan Bubakan, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan terbukti memperkuat pengaruh digitalisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan perpajakan berbasis digital tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada efektivitas sosialisasi kepada masyarakat. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan kebijakan digitalisasi pelayanan perpajakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Keyword:

sorted alphabetically, 3-5 words or phrases, italic, bold, using lowercase.

Abstract.

Digital transformation in tax administration has become a government strategy to improve the quality of public services and enhance taxpayer compliance. The Semarang City Government has implemented the Electronic Land and Building Tax (E-PBB) system, which enables taxpayers to access tax bill information, make online payments, and monitor their tax obligations more conveniently. However, the level of Land and Building Tax (PBB) compliance in several areas remains suboptimal, indicating that technological convenience alone is insufficient to improve compliance without adequate taxpayer understanding through tax socialization. This study aims to examine the effect of tax service digitalization through the E-PBB system on Land and Building Tax taxpayer compliance and to investigate the moderating role of tax socialization. The study employed a quantitative approach using a survey method involving Land and Building Tax taxpayers in Bubakan Village, Mijen District, Semarang City. Data were collected through questionnaires and analyzed using Moderated Regression Analysis (MRA). The results indicate that tax service digitalization has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Tax socialization significantly strengthens the relationship between tax service digitalization and taxpayer compliance. These findings suggest that the successful implementation of digital tax services depends not only on the adoption of technology but also on the effectiveness of tax socialization programs. The findings are expected to provide valuable input for local governments in developing more effective digital tax service policies to improve taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu agenda utama reformasi birokrasi di Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya diarahkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan, tetapi juga untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam sektor perpajakan, digitalisasi menjadi bagian penting dari reformasi administrasi perpajakan karena mampu menyederhanakan proses pelayanan, mempercepat transaksi, mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*), serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perpajakan (Judijanto & Al-amin, 2026).

Pemerintah Indonesia terus melakukan modernisasi administrasi perpajakan melalui pengembangan berbagai layanan berbasis elektronik, seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Registration*, *Core Tax Administration System (CTAS)*, serta berbagai sistem pembayaran pajak daerah secara digital. Digitalisasi tersebut merupakan implementasi *e-government* yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus memperkuat penerimaan negara dan daerah melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan akses layanan

digital diharapkan mampu mengurangi hambatan administratif yang selama ini menjadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan perpajakan (Ridwan et al., 2025).

Salah satu bentuk implementasi digitalisasi pelayanan pajak daerah adalah Electronic Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) yang dikembangkan Pemerintah Kota Semarang. Melalui sistem ini, wajib pajak dapat mengetahui besaran Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dibayar, memperoleh informasi mengenai tunggakan, melakukan pembayaran secara daring melalui QRIS maupun kanal pembayaran lainnya, serta mengakses berbagai informasi perpajakan tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Inovasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Priyatna, 2023).

Meskipun berbagai inovasi digital telah diterapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di beberapa wilayah masih menunjukkan kondisi yang belum optimal. Berdasarkan data Kelurahan Bubakan, Kecamatan Mijen, Kota Semarang, jumlah wajib pajak PBB mencapai 2.961 wajib pajak. Namun demikian, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran masih belum mencapai keseluruhan populasi, bahkan sebagian di antaranya masih melakukan pembayaran setelah melewati batas waktu sehingga dikenakan sanksi administrasi (Huseno et al., 2022). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan teknologi belum sepenuhnya mampu mendorong perubahan perilaku kepatuhan wajib pajak. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan perpajakan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan teknologi tersebut. Banyak wajib pajak, khususnya pada kelompok usia lanjut maupun masyarakat dengan literasi digital yang terbatas, masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Akibatnya, inovasi pelayanan belum sepenuhnya menghasilkan peningkatan kepatuhan sebagaimana diharapkan.

Penelitian terdahulu mengenai hubungan antara digitalisasi pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan hasil yang beragam. Sejumlah penelitian (Charolina & Fitrijanti, 2025; Judijanto & Al-amin, 2026) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan kemudahan penggunaan sistem perpajakan. Sebaliknya, beberapa penelitian lain (Ramdhani et al., 2022) menunjukkan bahwa digitalisasi belum memberikan pengaruh yang signifikan karena masih terdapat kendala pemanfaatan teknologi, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur perpajakan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan masih adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut.

Selain riset gap, terdapat pula fenomena empiris yang menarik. Pemerintah daerah telah mengembangkan sistem pelayanan perpajakan berbasis digital secara berkelanjutan, namun peningkatan kepatuhan wajib pajak belum selalu sejalan dengan peningkatan kualitas layanan digital. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor lain yang berpotensi memperkuat efektivitas digitalisasi pelayanan pajak. Penelitian ini mengusulkan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

Sosialisasi perpajakan merupakan sarana edukasi yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-PBB sehingga manfaat digitalisasi pelayanan pajak dapat dirasakan secara optimal. Dengan demikian, sosialisasi perpajakan diperkirakan mampu memperkuat pengaruh digitalisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dibandingkan penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa kebaruan (*novelty*). Pertama, penelitian berfokus pada implementasi sistem E-PBB sebagai salah satu bentuk digitalisasi pajak daerah yang masih relatif terbatas dikaji dalam literatur. Kedua, penelitian menguji peran sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi sehingga memberikan perspektif baru mengenai kondisi yang dapat memperkuat efektivitas digitalisasi pelayanan pajak. Ketiga, penelitian dilakukan pada tingkat pemerintah daerah sehingga diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan digitalisasi pelayanan perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan pajak E-PBB terhadap kepatuhan wajib pajak PBB serta menguji kemampuan sosialisasi perpajakan dalam memoderasi hubungan tersebut. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai digitalisasi administrasi perpajakan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pelayanan perpajakan berbasis digital yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi oleh pengguna. Model ini

dikembangkan dengan asumsi bahwa seseorang akan menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dianggap mudah digunakan (*perceived ease of use*) dan mampu memberikan manfaat (*perceived usefulness*) bagi aktivitasnya. Kedua persepsi tersebut memengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi yang selanjutnya membentuk niat serta perilaku aktual dalam menggunakan sistem. Dalam konteks perpajakan, implementasi pelayanan pajak berbasis digital, seperti Electronic Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB), bertujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memperoleh informasi, melakukan pembayaran, serta memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih efektif. Semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan manfaat layanan digital, semakin besar kecenderungan mereka untuk memanfaatkan sistem tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan. Dengan demikian, *Technology Acceptance Model* menjadi landasan teoritis yang menjelaskan hubungan antara digitalisasi pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak (Judijanto & Al-amin, 2026).

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat untuk melakukan tindakan tertentu. Niat tersebut dibentuk oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam perpajakan, kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan sistem pelayanan, tetapi juga oleh keyakinan individu mengenai pentingnya membayar pajak, dorongan lingkungan sosial, serta kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Putu et al., 2024).

Sosialisasi perpajakan berperan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai manfaat pajak, tata cara pembayaran, serta konsekuensi ketidakpatuhan. Melalui sosialisasi yang efektif, sikap positif terhadap pajak dan keyakinan untuk menggunakan layanan digital akan meningkat sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak (Ariska et al., 2024).

Digitalisasi Pelayanan Pajak

Digitalisasi pelayanan pajak merupakan transformasi pelayanan perpajakan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, transparan, dan efisien. Digitalisasi tidak hanya mengubah mekanisme administrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Pada penelitian ini, digitalisasi pelayanan pajak diwujudkan melalui implementasi sistem Electronic Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB). Sistem tersebut memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi tagihan, mengetahui tunggakan pajak,

melakukan pembayaran secara daring melalui QRIS maupun kanal pembayaran lainnya, serta memperoleh berbagai informasi perpajakan secara *real time* (Ramli et al., 2026).

Keberhasilan digitalisasi pelayanan pajak dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu : Ketersediaan aplikasi pelayanan pajak berbasis digital, kemudahan memperoleh informasi perpajakan, kemudahan penggunaan sistem, inovasi pelayanan digital.

Semakin baik kualitas digitalisasi pelayanan pajak, semakin tinggi kepuasan dan kemudahan yang dirasakan wajib pajak sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan tidak hanya berkaitan dengan pembayaran pajak tepat waktu, tetapi juga mencakup kesediaan wajib pajak untuk memahami, menghitung, membayar, dan melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar. Dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan, kepatuhan wajib pajak tercermin dari perilaku masyarakat dalam membayar PBB sebelum jatuh tempo tanpa adanya unsur paksaan (Huseno et al., 2022). Indikator kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini meliputi: melakukan pembayaran tepat waktu, membayar sesuai jumlah pajak terutang, tidak memiliki tunggakan pajak, memenuhi seluruh ketentuan administrasi perpajakan.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan proses penyampaian informasi, edukasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Sosialisasi bertujuan meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga mampu memahami manfaat pajak, prosedur pembayaran, penggunaan sistem digital, serta perubahan regulasi perpajakan. Dalam era digital, sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui penyuluhan secara langsung, tetapi juga melalui media sosial, website pemerintah, webinar, video edukasi, aplikasi digital, serta berbagai media komunikasi elektronik lainnya (Utari et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan empat indikator sosialisasi perpajakan, yaitu: tata cara sosialisasi, frekuensi sosialisasi, kejelasan informasi, ketepatan sasaran sosialisasi.

Sosialisasi yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem E-PBB sehingga memperkuat pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hidayat, 2022).

Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses. Digitalisasi pelayanan pajak mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*), mempercepat proses pembayaran, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak. Menurut *Technology Acceptance Model*, apabila suatu sistem dianggap bermanfaat dan mudah digunakan, individu akan terdorong untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Dalam konteks E-PBB, kemudahan akses informasi, pembayaran secara daring, dan integrasi layanan diyakini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Charolina & Fitrijanti, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pajak berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, beberapa penelitian juga menemukan bahwa pengaruh tersebut belum konsisten karena dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami penggunaan teknologi digital. Berdasarkan uraian tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut (Wardani & Sari, 2025).

H₁: Digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

Peran Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi

Keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan pajak tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem teknologi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem tersebut. Sosialisasi perpajakan berfungsi sebagai sarana edukasi yang meningkatkan pengetahuan, literasi digital, serta kesadaran masyarakat mengenai kewajiban perpajakan (Priyatna, 2023).

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa peningkatan pengetahuan dan persepsi kontrol perilaku akan memperkuat niat seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Oleh karena itu, wajib pajak yang memperoleh sosialisasi secara memadai akan lebih mudah memahami penggunaan E-PBB sehingga manfaat digitalisasi pelayanan pajak dapat dirasakan secara optimal. Dengan demikian, sosialisasi perpajakan diperkirakan mampu memperkuat hubungan antara digitalisasi pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan argumentasi tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh digitalisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan menguji hubungan kausal antara digitalisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB serta menguji peran sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Objek penelitian adalah wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Bubakan, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Populasi penelitian berjumlah 2.961 wajib pajak. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, sehingga setiap wajib pajak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai skor 5 (sangat setuju). Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, dengan membagikan kuesioner pada wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Bubakan, Kecamatan Mijen Kota Semarang. Kuesioner disusun dengan berdasarkan pada indikator-indikator masing-masing variabel. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik melalui beberapa tahapan, yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier, serta *Moderated Regression Analysis* (MRA) untuk menguji efek moderasi sosialisasi perpajakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Tabel 1
Koefisien Regresi Moderating
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.506	1.535		4.889	.000		
Digitalisasi Pelayanan Pajak	.364	.124	.339	2.948	.004	.591	1.693
Sosialisasi Perpajakan (b1x*z)	.213	.118	.199	2.726	.038	.591	1.693

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Analisis regresi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian interaksi antara digitalisasi pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan juga menunjukkan koefisien yang positif, yang mengindikasikan bahwa sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh digitalisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem E-PBB mampu meningkatkan kemudahan akses layanan perpajakan sehingga masyarakat lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Keberadaan sistem digital memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi secara cepat, melakukan pembayaran kapan saja, mengurangi biaya transportasi, serta mempersingkat waktu pelayanan. Kemudahan tersebut meningkatkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sistem sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model*. Ketika masyarakat merasakan manfaat yang nyata dari penggunaan sistem digital, mereka akan lebih bersedia menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa transformasi digital pada administrasi perpajakan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses.

Peran Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memperkuat hubungan antara digitalisasi pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami cara penggunaan sistem tersebut.

Sosialisasi yang dilakukan melalui penyuluhan, media sosial, website pemerintah, maupun pertemuan masyarakat memberikan pemahaman mengenai manfaat E-PBB, prosedur pembayaran, serta pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu. Peningkatan pemahaman tersebut mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal sehingga berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini memperkuat *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan bahwa peningkatan pengetahuan dan persepsi kontrol perilaku akan memperkuat niat individu dalam melakukan suatu tindakan, termasuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi teoritis bahwa efektivitas digitalisasi pelayanan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh faktor edukasi masyarakat melalui sosialisasi perpajakan. Dari sisi praktis, pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas sistem E-PBB sekaligus memperluas program sosialisasi berbasis digital maupun tatap muka agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, objek penelitian hanya mencakup satu kelurahan sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh wajib pajak PBB di Indonesia. Kedua, penelitian hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel moderasi, sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti literasi digital, kepercayaan kepada pemerintah, kualitas pelayanan, maupun sanksi perpajakan. Ketiga, data diperoleh melalui kuesioner sehingga masih memungkinkan adanya subjektivitas dalam jawaban responden.

SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan pajak melalui sistem E-PBB berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan pemerintah daerah, semakin tinggi tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memperkuat hubungan antara digitalisasi pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan digital perlu diimbangi dengan program sosialisasi yang berkesinambungan agar masyarakat memiliki pemahaman yang memadai mengenai penggunaan sistem E-PBB dan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan.

Temuan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai digitalisasi administrasi perpajakan sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pelayanan pajak berbasis digital yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, W. A., Handoko, V. R., & Novaria, R. (2024). TRANSFORMASI SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 10(2), 49–59.
- Charolina, I., & Fitrijanti, T. (2025). PENGARUH KEMUDAHAN DIGITALISASI PAJAK, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN BANDUNG. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 2(3), 4454–4462.
- Hidayat, A. (2022). Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang. *Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 4(2), 106–121.
- Huseno, T., Suwanda, D., Primastuti, A., Eljawati, & Agustina, I. (2022). TRANSFORMASI PROSES BISNIS DAN STRATEGI PENERAPANNYA DALAM SISTEM PAJAK ONLINE DI KOTA SEMARANG. 99–127.
- Judijanto, L., & Al-amin. (2026). TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PAJAK DAERAH : ANALISIS EFISIENSI PELAYANAN DAN KEPATUHAN. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 59–67.
- Priyatna, N. R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Perpajakan , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pasar Lama Tangerang pajak . Namun kesadaran wajib pajak , pengetahuan perpajakan , dan tingkat sanksi perpajakan. *Global Accounting : Jurnal Akuntansu*, 2(2), 1–13.
- Putu, N., Suparwati, G., & Herawati, N. T. (2024). Pengaruh Self Assessment System , Asistensi Relawan Pajak , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Singaraja). 14(2).
- Ramdhani, D., Tamima, Z. A., & Effendi, B. (2022). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon. 4(1), 37–58.
- Ramli, N. R. A., Mira, & Masrullah. (2026). 3 1,2,3. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(2), 277–287.
- Ridwan, R. F., Nurodin, I., & Tanjung, H. (2025). KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI BANGUNAN (STUDI KASUS PADA KANTOR UPTD PPD KOTA SUKABUMI). *Journal Masharif Al-Syariah : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(4), 2848–2865. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v10i4.27304>
- Utari, G. A. K. D., Datrini, L. K., & Ekayani, N. N. S. (2020). Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38.
- Wardani, P. P., & Sari, I. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM : Peran Sosialisasi Perpajakan , Pemahaman Perpajakan , dan Kepercayaan Publik kepada Pemerintah. 8(2), 342–355. <https://doi.org/10.32662/gaj.v8i2.3898>