

Pelayanan Fiskus, Sosialisasi, dan Reformasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak: Pengaruh Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Succi Rahmadian^{1*}, Muhammad Rifaldi², Tiolina Evi Nausta Pardede³

¹⁻³ Magister Akuntansi, Institut Keuangan Perbankan Dan Informatika Asia Perbanas, Indonesia

Email: succi.rahmadian40@perbanas.id^{1*}, muhammad.rifaldi54@perbanas.id², tiolina@perbanas.id³

*Penulis Korespondensi: succi.rahmadian40@perbanas.id¹

Abstract. *This study aims to analyze the effects of tax authority services, tax socialization, and tax reform on individual taxpayer compliance in the Jabodetabek region, with tax sanctions as a moderating variable. The study employs a quantitative approach with a sample of 175 Generation Z individual taxpayers selected using stratified random sampling. Data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that tax authority services, tax socialization, and tax reform have a positive and significant effect on taxpayer compliance. However, the moderation analysis reveals that tax sanctions do not significantly strengthen the relationship between these variables and taxpayer compliance. These findings suggest that Generation Z's tax compliance is more strongly influenced by service quality, the effectiveness of tax socialization, and the convenience and modernization of the tax system than by the enforcement of sanctions. This study highlights the importance of strengthening service strategies and tax reforms that are adaptive to the characteristics of Generation Z, particularly through the utilization of efficient and user-oriented digital technologies. Practically, the results of this study may serve as a reference for the Directorate General of Taxes in formulating policies and designing more effective tax services to enhance compliance among Generation Z individual taxpayers.*

Keywords: Tax Authority Services; Tax Reform; Tax Sanctions; Tax Socialization; Taxation.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di wilayah Jabodetabek, dengan sanksi pajak sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 175 WPOP Generasi Z yang ditentukan melalui teknik stratified random sampling. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil pengujian moderasi menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berperan signifikan dalam memperkuat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan pajak Generasi Z lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan, efektivitas sosialisasi, serta kemudahan dan modernisasi sistem perpajakan, dibandingkan oleh faktor penegakan sanksi. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan strategi pelayanan dan reformasi perpajakan yang adaptif terhadap karakteristik Generasi Z, khususnya melalui pemanfaatan teknologi digital yang efisien dan berorientasi pada pengguna. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan dan desain layanan perpajakan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan WPOP Generasi Z.

Kata kunci: Layanan Otoritas Pajak; Perpajakan; Reformasi Pajak; Sanksi Pajak; Sosialisasi Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara di Indonesia dengan kontribusi yang konsisten berada di atas 75% terhadap total penerimaan negara selama periode 2020–2024 (Direktorat Jenderal Anggaran, 2024). Pengeluaran pajak meningkat secara signifikan dari Rp1.285 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp2.309,9 triliun pada tahun 2024, menunjukkan pemulihan ekonomi nasional dan efektivitas kebijakan dan reformasi pajak yang diterapkan pemerintah. Proporsi penerimaan pajak yang mencapai 82% pada tahun 2024 menunjukkan

tingginya ketergantungan fiskal terhadap sektor perpajakan, jadi penting untuk mempertahankan reformasi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Rasio penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPh OP) juga menunjukkan tren peningkatan dari 74,6% pada tahun 2020 menjadi 85,7% pada tahun 2024 (Direktorat Jenderal Anggaran, 2024). Tingkat kepatuhan masih rendah, meskipun ada perbaikan yang signifikan. Selain itu, peningkatan kepatuhan masih tidak merata di seluruh Indonesia, termasuk di Jabodetabek. Jakarta Pusat lebih patuh daripada Kota Depok dan Bekasi. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam sifat sosial dan perilaku wajib pajak di antara kota-kota ini.

Dengan Generasi Z masuk ke dalam struktur angkatan kerja nasional, situasi ini semakin relevan. Generasi ini dianggap mampu menyesuaikan diri dengan teknologi digital, tetapi mereka sering mengeluh tentang birokrasi dan tanggung jawab administratif perpajakan.. (Erasashanti et al., 2024). Di beberapa daerah Jabodetabek, terutama Depok dan Bekasi, ada kecenderungan untuk menunda pelaporan SPT serta keyakinan bahwa sistem perpajakan rumit. Hal ini menunjukkan bahwa strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak wajib harus disesuaikan dengan demografi dan kebiasaan Generasi Z..(Agustina et al., 2024)

Kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan difokuskan pada kepatuhan wajib pajak individu, dengan sanksi perpajakan sebagai variabel pemoderasi. Diharapkan bahwa pelayanan fiskus yang baik, sosialisasi yang tepat sasaran, dan reformasi perpajakan dapat meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kepercayaan wajib pajak melalui digitalisasi administrasi. Sebaliknya, mekanisme sanksi perpajakan membantu penegakan hukum menjaga kepatuhan dengan mencegah pelanggaran. (Febriani et al., 2024)

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari variabel yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di Jabodetabek. Fokus penelitian ini adalah peran pelayanan fiskus, reformasi dan sosialisasi pajak, dan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan untuk mengisi celah atau celah dalam penelitian sebelumnya karena penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten tentang dinamika reformasi perpajakan digital dan perubahan demografis Generasi Z. (Nugrahani & Suryaningrum, 2023)

2. KAJIAN TEORITIS

Grand Theory

Grand theory adalah struktur konseptual yang luas dan abstrak yang digunakan untuk menjelaskan secara menyeluruh fenomena sosial. Ini juga menjadi dasar untuk pembentukan kerangka pemikiran penelitian. (Adhikara et al., 2022). Grand theory berfungsi untuk menjelaskan

bagaimana elemen institusional, kebijakan, dan lingkungan memengaruhi perilaku individu dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam penelitian perpajakan. (Wijaya, 2022)

Penelitian ini menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) sebagai grand theory untuk menjelaskan perilaku perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. TPB dipilih karena dapat menjelaskan proses pembentukan niat dan perilaku individu melalui faktor sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Kerangka ini relevan untuk penelitian tentang bagaimana pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, reformasi perpajakan, dan sanksi pajak memengaruhi perilaku perpajakan, terutama dalam hal Generasi Z. (Adhikara et al., 2022)

Theory of Planned Behavior (TPB)

Tiga konstruk utama, sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan pengendalian perilaku yang dilihat, membentuk Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991). Ini menjelaskan bagaimana niat memengaruhi perilaku seseorang. Norma subjektif menunjukkan tekanan sosial yang dirasakan seseorang, sedangkan perspektif menunjukkan bagaimana seseorang melihat suatu perilaku. Perceived behavioral control mengacu pada persepsi seseorang tentang seberapa mudah atau sulit bagi mereka untuk melakukan perilaku tertentu.. (Idrus et al., 2020)

Dalam kajian perpajakan, TPB banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku administratif dan kepatuhan formal wajib pajak. Penelitian (Al-hazaima et al., 2025) pada pelaku UMKM di Yordania menunjukkan bahwa persepsi kontrol, norma subjektif, dan sikap memengaruhi niat perilaku pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem, bantuan institusi, dan mekanisme pengawasan memengaruhi perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, TPB bekerja untuk menjelaskan bagaimana kebijakan dan layanan perpajakan memengaruhi perilaku perpajakan. Ini dilakukan tanpa mempertimbangkan komponen psikologis internal, seperti kesadaran atau pengetahuan.

Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi ini menunjukkan bahwa pajak adalah instrumen hukum dan fiskal yang berfungsi sebagai sumber utama pembiayaan negara. (Wahyuni & Kahfi, 2024)

Dengan demikian, OECD mendefinisikan pajak sebagai pembayaran yang wajib dan tidak dibayar kepada pemerintah umum, yang berarti pembayaran yang tidak dibayar yang tidak diikuti oleh balasan langsung yang proporsional (Mugler, 2024). Pengeluaran publik dan keberlanjutan fiskal negara didanai dengan pajak. (Nur Rahman & Kusumawardani, 2025)

serta (Erasashanti et al., 2023) menegaskan bahwa pajak memiliki fungsi strategis dalam mendukung pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan Fiskus

Seluruh jenis layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak dalam rangka pelaksanaan administrasi perpajakan, termasuk penyediaan informasi, bantuan teknis, dan penanganan masalah perpajakan, dikenal sebagai pelayanan fiskus (Febriani et al., 2024). Kualitas pelayanan fiskus menunjukkan profesionalisme, transparansi, dan efektivitas interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak (Febriani et al., 2024). (Erasashanti et al., 2023)

Menurut TPB, layanan fiskus yang mudah diakses dan responsif meningkatkan persepsi bahwa menjalankan kewajiban perpajakan lebih mudah. Pelayanan fiskus yang baik juga diukur dari kecepatan dan ketepatan layanan serta kemampuan petugas untuk memberikan penjelasan yang jelas dan konsisten. (Wahyuni & Kahfi, 2024)

Sosialisasi Perpajakan

Informasi dan edukasi tentang kebijakan dan prosedur perpajakan disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media, baik digital maupun konvensional, dalam sosialisasi perpajakan (Wahyuni & Kahfi, 2024). Tujuan sosialisasi adalah untuk komunikasi kebijakan agar wajib pajak memahami perubahan dalam peraturan dan sistem administrasi perpajakan. (Wibowo & Joni, 2022)

Efektivitas sosialisasi ditentukan oleh kesesuaian materi, metode penyampaian, dan intensitas kegiatan. Pendekatan yang interaktif dan berbasis teknologi dinilai lebih efektif, khususnya bagi kelompok wajib pajak muda yang memiliki preferensi tinggi terhadap media digital (Wahyuni & Kahfi, 2024). Dalam kerangka TPB, sosialisasi perpajakan berkontribusi pada pembentukan attitude toward behavior dan subjective norms melalui penyampaian informasi yang sistematis dan berkelanjutan.

Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan merupakan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja sistem perpajakan melalui pembaruan regulasi, modernisasi administrasi, dan peningkatan kualitas layanan (OECD, 2024). Reformasi pajak di Indonesia telah berlangsung sejak 1983. Pada tahun 2021, Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, yang mencakup pengaturan transaksi ekonomi digital, penyesuaian tarif pajak, dan integrasi NIK sebagai NPWP, mencapai tahap penting. (Direktorat Jenderal Perbendaharaan, 2024)

Tujuan modernisasi sistem adalah untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas layanan publik melalui pengembangan sistem core tax, e-Billing, e-Form, dan e-Filing (Umamah et al., 2024), (Erasashanti et al., 2024) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi

perpajakan dapat membuat prosedur lebih mudah dan menyebabkan masalah teknis lebih sedikit. TPB mengklaim bahwa reformasi perpajakan meningkatkan persepsi kontrol perilaku karena menyederhanakan sistem, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses. Ketika sistem perpajakan menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami, wajib pajak merasa memiliki kendali lebih besar atas kewajiban mereka, yang pada gilirannya meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepatuhan. Selain itu, transparansi dalam prosedur perpajakan memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana pajak digunakan, memperkuat keyakinan bahwa kontribusi mereka berperan dalam pembangunan negara. Kemudahan akses, terutama melalui platform digital, memungkinkan generasi muda untuk lebih terlibat dan aktif dalam proses perpajakan, meningkatkan persepsi mereka terhadap kontrol yang dimiliki dalam pengelolaan pajak.

Sanksi Pajak

Sanksi administrasi, termasuk denda, bunga, dan kenaikan, serta sanksi pidana, diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 sebagai upaya terakhir (resolusi terakhir). Sanksi pajak adalah alat hukum yang digunakan untuk memastikan bahwa orang mematuhi undang-undang pajak. Sanksi dimaksudkan untuk membuat individu jera dan meningkatkan persepsi risiko pelanggaran perpajakan..(Dharmayanti, 2023)

Dalam Theory of Planned Behavior, sanksi pajak harus adil dan konsisten karena meningkatkan konsekuensi yang dirasakan dari suatu tindakan, yang dianggap sebagai faktor eksternal. (Wijaya, 2022).

Tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa Theory of Planned Behavior dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku perpajakan melalui pendekatan institusional dan kebijakan tanpa melibatkan pembangunan kesadaran dan pemahaman pajak yang diperlukan. Difokuskan pada peran pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, reformasi pajak, dan sanksi pajak sebagai faktor utama yang memengaruhi perilaku pajak, terutama untuk Generasi Z.(Febriani et al., 2024)

Pengembangan Hipotesis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis elemen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Generasi Z akan menjadi fokus penelitian ini karena cara mereka berinteraksi dengan sistem perpajakan yang berbeda, yang sering dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kecenderungan untuk menggunakan solusi digital. Pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, dan reformasi pajak adalah tiga faktor utama yang diperkirakan memengaruhi tingkat kepatuhan pajak..(Putra & Suhendi, 2025)

Pelayanan fiskus mencakup komunikasi, kemudahan mengakses layanan perpajakan, dan cara otoritas pajak berinteraksi dengan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang transparan,

responsif, dan berbasis teknologi dapat membantu Generasi Z meningkatkan kepatuhan pajak, menurut penelitian ini. Diperkirakan bahwa sosialisasi pajak, terutama melalui platform digital dan media sosial, dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Reformasi perpajakan, terutama yang berbasis digital, bertujuan untuk membuat administrasi pajak lebih mudah, lebih transparan, dan lebih mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab mereka. (Erasashanti et al., 2023)

Selain itu, studi ini akan menyelidiki bagaimana kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai faktor pemoderasi. Jika wajib pajak memahami peran pajak dalam pembangunan negara dan memahami hak dan kewajibannya, mereka mungkin lebih cenderung mengikuti sistem saat ini. Kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan atau mengurangi hubungan antara variabel luar seperti pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, dan reformasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (Idrus et al., 2020)

Sikap positif terhadap kewajiban pajak, yang dibentuk melalui pengetahuan dan pengalaman sosial, serta norma sosial yang mendukung kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, menurut Theory of Planned Behavior (TPB). Selain itu, persepsi tentang seberapa muda (Cardenas & Codnita, 2024)

Studi ini berkonsentrasi pada dua elemen utama: efek langsung dari elemen tersebut terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan bagaimana kesadaran wajib pajak dapat mengurangi efek tersebut. Studi ini bertujuan untuk menentukan seberapa besar variabel eksternal seperti pelayanan fiskus, sosial, dan ekonomi dapat memengaruhi perilaku kepatuhan pajak Generasi Z, yang semakin bergantung pada teknologi dan sistem digital dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Seberapa baik otoritas pajak membantu wajib pajak dengan bantuan administratif ditunjukkan oleh pelayanan fiskus yang baik. Orang dapat percaya bahwa memenuhi kewajiban perpajakan lebih mudah jika dilayani dengan cepat, jelas, dan transparan. Kondisi ini meningkatkan kontrol perilaku persepsi, mendorong perilaku patuh, menurut Theory of Planned Behavior. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat ketika layanan fiskus lebih baik.

H1: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu cara penting untuk memberi masyarakat informasi tentang kebijakan dan prosedur perpajakan adalah melalui sosialisasi perpajakan. Komunitas yang produktif, relevan,

dan mudah dipahami dapat menumbuhkan sikap positif dan norma kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Generasi Z, yang sangat menyukai media digital, dianggap semakin dekat dengan pendekatan sosialisasi interaktif dan kontemporer. Kerangka TPB dan hasil empiris sebelumnya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan diperkirakan memiliki efek positif pada kepatuhan.

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Reformasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya kepatuhan dengan modernisasi sistem dan penyederhanaan prosedur. Reformasi pajak TPB meningkatkan persepsi kontrol perilaku dan meningkatkan kepatuhan, dan sistem perpajakan yang terintegrasi dan berbasis teknologi digital memudahkan dan melindungi wajib pajak. Oleh karena itu, reformasi perpajakan dianggap meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H3: Reformasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Peran Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Karena sanksi pajak, seperti denda atau pidana, mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Sanksi ini dimaksudkan untuk membuat orang jera dan mencegah mereka melakukan pelanggaran lagi. Menurut Theory of Planned Behavior (TPB), sanksi pajak dianggap sebagai elemen luar yang memengaruhi bagaimana orang melihat perilaku wajib pajak mereka. Setelah menyadari konsekuensi hukum, wajib pajak lebih cenderung mematuhi kewajiban perpajakan mereka untuk menghindari risiko. Sanksi pajak meningkatkan kesadaran akan kewajiban perpajakan dan kepatuhan terhadap undang-undang.

Sanksi pajak membuat wajib pajak merasa lebih terkontrol dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya karena mereka menyadari adanya risiko konsekuensi hukum yang jelas. Ini terkait dengan keyakinan bahwa konsekuensi yang tidak diinginkan akan muncul jika tidak mematuhi aturan, yang meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengikuti sistem perpajakan yang tepat.

Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, bagaimanapun, tidak dapat dianggap sebagai satu elemen. Sanksi harus dianggap sebagai elemen luar yang bekerja sama dengan pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan. Pelayanan fiskus yang transparan dan responsif dapat mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Sosialisasi perpajakan yang efektif, terutama yang berbasis teknologi, mampu meningkatkan literasi pajak dan menyadarkan wajib pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, sementara reformasi perpajakan,

terutama melalui digitalisasi, mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, yang pajak harus membayar sendiri.

Generasi Z yang lebih peka terhadap teknologi mungkin mencapai hasil yang lebih baik dengan pendekatan yang lebih mengutamakan kemudahan sistem dan transparansi, meskipun sanksi pajak masih merupakan bagian penting dari penegakan hukum. Jika dikombinasikan dengan modernisasi sistem perpajakan digital yang mudah digunakan dan mudah digunakan, sanksi pajak akan meningkatkan pengaruh elemen lain, seperti pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan. Oleh karena itu, meskipun sanksi pajak mendorong perilaku, hasilnya bergantung pada seberapa mudah sistem perpajakan membuat wajib pajak merasa nyaman dan mudah.

Dengan demikian, sanksi pajak dapat membantu perilaku kepatuhan pajak, tetapi hanya jika didukung oleh pelayanan fiskus yang baik, sosialisasi yang tepat sasaran, dan reformasi sistem perpajakan yang berfokus pada kepuasan dan kemudahan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab mereka.

- a. H4: Sanksi pajak memoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. H5: Sanksi pajak memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. H6: Sanksi pajak memoderasi pengaruh reformasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

3. METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Generasi Z di Jabodetabek, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain kausalitas. Sanksi pajak berfungsi sebagai pengendali. Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin, model equation structural berbasis partial least squares (PLS-SEM) digunakan untuk menganalisisnya. Metode ini dapat menguji hubungan antar variabel secara bersamaan, termasuk pengaruh moderasi. Ini juga cocok dengan model penelitian ini, yang memiliki banyak indikator dan sampel kecil, karena dapat menguji hubungan antar variabel secara bersamaan...(Hair et al., 2019)

Semua WPOP Generasi Z yang terdaftar dan aktif di Jabodetabek pada tahun 2025 termasuk dalam populasi penelitian. Random sampling stratified berdasarkan wilayah administrasi menggunakan probabilitas pengambilan sampel. Ini menjamin representasi setiap strata proporsional. 175 subjek dipilih sebagai sampel penelitian menggunakan metode rule of

thumb SEM-PLS. Variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan diukur dengan indikator yang menunjukkan kualitas layanan, efektivitas komunikasi digital, dan kemudahan dan modernisasi sistem perpajakan. Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak diukur melalui kinerja administrasi dan pelaporan yang tepat.. (Hair et al., 2019).

Sebagai bagian dari analisis data, model pengukuran (outer model) diuji untuk validitas dan reliabilitas konstruk dengan menggunakan convergent validity, discriminant validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha. Selain itu, model struktural (inner model) diuji untuk signifikansi koefisien jalur, nilai koefisien determinasi (R2), dan relevansi peramalan (Q2). Efek moderasi sanksi pajak diukur dengan menciptakan dan menguji variabel interaksi dengan tingkat signifikansi 5%..(Jhantasana, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Jabodetabek, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Generasi Z cukup tinggi, dengan nilai rata-rata 3,42 dan standar deviasi 1,10. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun ada perbedaan dalam kepatuhan secara individu, sebagian besar responden telah berperilaku patuh terhadap pelaporan dan kewajiban administrasi pajak. Variasi jawaban yang relatif moderat menunjukkan adanya perbedaan pengalaman dan persepsi responden terhadap implementasi kebijakan pajak, terutama dalam hal aspek teknis dan kecenderungan, serta bahwa pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, reformasi pajak, dan sanksi pajak masing-masing masing-masing.g (Wahyuni & Kahfi, 2024)

Tabel 1. Hasil Uji Pengaruh Variabel Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0.155	0.151	0.076	2.042	0.041
X2 -> Y	0.145	0.146	0.072	2.024	0.043
X3 -> Y	0.180	0.184	0.071	2.547	0.011
Z -> Y	0.142	0.143	0.070	2.023	0.043

Hasil pengujian model struktural, atau model dalam, menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara signifikan dan positif meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, terutama dalam hal responsivitas digital, kejelasan informasi, dan kemudahan komunikasi, terkait dengan tingkat kepatuhan WPOP Generasi Z.

Selain itu, sosialisasi pajak telah terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak; penelitian menunjukkan bahwa menyebarkan informasi tentang pajak melalui media digital, konten visual, dan media sosial dapat meningkatkan pemahaman. Reformasi perpajakan juga dianggap memiliki dampak yang paling positif, dibandingkan dengan variabel lainnya. Ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem, modernisasi teknologi, dan transparansi proses adalah komponen penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak Generasi Z.

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Variabel X1Z, X2Z, dan X3Z terhadap Y dalam Model Struktural.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1Z -> Y	-0.022	-0.023	0.078	0.289	0.773
X2Z -> Y	-0.186	-0.173	0.137	1.360	0.174
X3Z -> Y	-0.034	-0.036	0.126	0.267	0.790

Sanksi pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian moderasi menunjukkan bahwa sanksi pajak masih didorong oleh persepsi ketegasan dan keadilan, terutama sebagai sarana kontrol eksternal. Namun, hasil ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak dapat mengontrol hubungan antara pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, dan reformasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan pajak tidak dipengaruhi oleh persepsi sanksi dan tetap sama. Hal ini menunjukkan bahwa, dibandingkan dengan ancaman sanksi semata, kualitas layanan, kemudahan komunikasi, dan kemudahan sistem perpajakan lebih memengaruhi kepatuhan WPOP Generasi Z. Akibatnya, strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak harus berfokus pada meningkatkan layanan dan inovasi sistem yang berorientasi pada pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Studi ini menemukan bahwa pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan adalah faktor utama yang berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Generasi Z di Jabodetabek. Hasilnya menunjukkan bahwa elemen fungsional dan sistemik seperti kualitas layanan, efektivitas penyebaran informasi, dan kemudahan dan modernisasi sistem perpajakan memengaruhi kepatuhan pajak generasi muda lebih banyak daripada elemen fungsional dan sistemik lainnya.

Sementara pelayanan fiskus yang responsif, komunikatif, dan berbasis digital mampu menciptakan pengalaman layanan yang positif, sosialisasi pajak yang dilakukan melalui media digital yang interaktif dan relevan terbukti efektif dalam menjangkau karakteristik Generasi Z. Selain itu, reformasi perpajakan yang berbasis digitalisasi administrasi memberikan pengaruh paling kuat, yang menegaskan bahwa penyederhanaan prosedur, transparansi, dan efisiensi sistem merupakan faktor penting. (Putra & Suhendi, 2025)

Sebaliknya, studi menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berfungsi sebagai pengatur dalam hubungan antara pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan reformasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa Generasi Z lebih suka patuh pajak karena sistem pajak lebih mudah, aman, dan efektif daripada ancaman hukuman. Generasi Z adalah orang digital asli, jadi mereka lebih suka desain sistem yang mudah digunakan, layanan berbasis self-service, dan akses informasi yang cepat dan transparan. Oleh karena itu, penelitian ini menemukan bahwa strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak Generasi Z harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan, inovasi sosialisasi digital, dan reformasi sistem perpajakan yang berkelanjutan daripada hanya mengurangi sanksi. Metode ini diharapkan dapat menciptakan kepatuhan pajak yang lebih fleksibel, stabil, dan relevan dengan perubahan yang dilakukan oleh generasi muda di era internet.

Saran

Penelitian dapat memberikan saran untuk penelitian tambahan dan konsekuensi kebijakan. Jika hasilnya lebih luas dan dapat digeneralisasikan, penelitian mendatang harus mencakup lebih banyak wilayah dan karakteristik responden daripada hanya Jabodetabek. Selain itu, studi ini harus mencakup kota-kota besar lainnya di Indonesia, dengan mempertimbangkan pajak korporasi dan sektor informal. Selain itu, metode campuran yang menggabungkan analisis kuantitatif dan pendalaman kualitatif (seperti wawancara atau studi kasus) dapat membantu mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman, persepsi, dan keinginan untuk mengikuti peraturan pajak.

Penelitian lebih lanjut juga dapat mempertimbangkan faktor moderasi atau mediasi tambahan. Faktor-faktor seperti literasi digital, tekanan sosial, budaya organisasi, atau pengalaman perpajakan yang tidak menyenangkan adalah beberapa contoh variabel moderasi atau mediasi tambahan. Selain itu, disarankan untuk menggunakan data jangka panjang untuk melacak dinamika perubahan perilaku kepatuhan Generasi Z dari waktu ke waktu, terutama berkaitan dengan perubahan dalam perpajakan dan inovasi layanan digital. Dengan data ini, Direktorat Jenderal Pajak dapat terus mengembangkan layanan perpajakan digital interaktif yang berfokus pada pengalaman pengguna melalui gamifikasi, dashboard real-time, dan konten

edukatif berbasis video dan infografis. Ini akan membuat metode untuk meningkatkan kepatuhan pajak Generasi Z lebih berkelanjutan dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Adhikara, M. A., Maslichah, M., Diana, N., & Basyir, M. (2022).
- Agustina, E., Harmono, H., & Sitinjak, N. D. (2024). The impact of digital socialization and digitalization of tax administration on compliance through motivation of cooperative taxpayers in Malang City. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 7(7), 4532-4541. <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i7-70>
- Al-hazaima, H., Alduneibat, K. A., Alhasnawi, M. Y., & Alshdaifat, S. M. (2025). Exploring sustainability accounting education in the digital era with sustainability leadership as a moderating factor using a two-stage approach PLS-SEM - ANN. *Discover Sustainability*. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01457-6>
- Cardenas, R. S., & Codnita, D. M. N. (2024). Factors influencing tax compliance: Evidence from small and medium corporate taxpayers. *International Journal of Social Science and Education Research Studies*. <https://doi.org/10.55677/ijssers/v04i7y2024-14>
- Dharmayanti, N. (2023). The effect of tax office service quality and taxpayer income on land and building tax compliance. *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 10(1), 48-64. <https://doi.org/10.30656/jak.v10i1.4927>
- Direktorat Jenderal Anggaran. (2024). *Pedoman teknis pengendalian, pemantauan, dan evaluasi kinerja perencanaan anggaran*.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2024). *Petunjuk teknis penilaian kinerja pelaksanaan anggaran*.
- Erasashanti, A. P., Cahaya, Y. F., Yuniarti, R., Rifaldi, M., & Prasetyo, J. H. (2024). The role of taxpayer awareness in enhancing vehicle tax compliance in Indonesia: An attribution theory approach. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 162-180. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.163>
- Erasashanti, A. P., Nurani, N. A., & A. R., H. (2023). Understanding of tax regulations, tax administration, and taxpayer morale towards tax planning. *International Journal of Current Science Research and Review*, 6(2), 1056-1067. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/v6-i2-21>
- Febriani, R., Armel, R. S., & Fitriana, N. (2024). Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 2(2), 820-827.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Idrus, A., Lalo, A., Tenreng, M., & Badruddin, S. (2020). Tax compliance with taxpayer awareness as an intervening variable. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(1), 586-594. <https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8170>
- Jhantasana, C. (2023). Should a rule of thumb be used to calculate PLS-SEM sample size? *Asia Social Issues*, 1(5), 1-23. <https://doi.org/10.48048/asi.2023.254658>

Nugrahani, A., & Suryaningrum, E. (2023).

Nur Rahman, A., & Kusumawardani, S. (2025).

OECD. (2024). Title of the document.

Putra, R. D., & Suhendi, C. (2025). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 7(2), 137-146. <https://doi.org/10.33752/jfas.v7i2.9855>

Umamah, M., Santika, S., & Fitriani, R. (2024).

Wahyuni, N., & Kahfi, Z. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Barru. 3, 5, 4989-5004.

Wibowo, D., & Joni, T. (2022).

Wijaya, A. K. (2022). Pengaruh moderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak oleh. *Open Journal System*, 5, 2003-2005.