

Komunikasi Efektif dan Digitalisasi Teknologi pada Tingkat Kepatuhan Pajak (Studi pada Masyarakat Urban)

Agustine Dwianika¹, Naurissa Biasini²

¹ Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Jaya: Jl. Cendrawasih Raya Blok B7/P, Sawah Baru, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15413, email: agustine.dwianika@upj.ac.id

² Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Jaya: Jl. Cendrawasih Raya Blok B7/P, Sawah Baru, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15413, email: naurissa.biasini@upj.ac.id

* Korespondensi: e-mail: agustine.dwianika@upj.ac.id

Diterima: 12 Juni 2020; Review: 17 September 2020; Disetujui: 24 September 2020

Cara sitasi: Dwianika A, Biasini N. 2020. Komunikasi Efektif dan Digitalisasi Teknologi pada Tingkat Kepatuhan Pajak (Studi pada Masyarakat Urban). Jurnal Online Insan Akuntan. Vol. 5 (2): 169-182

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran teknologi perpajakan dan komunikasi efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek dengan menggunakan 150 responden yang merupakan masyarakat urban. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data menggunakan metode kuantitatif dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pengaruh langsung teknologi pajak terhadap kepatuhan pajak terbukti positif dan signifikan, (2) komunikasi efektif berpengaruh langsung terhadap kepatuhan pajak secara positif dan signifikan, (3) secara simultan baik teknologi pajak dan komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Studi ini berkontribusi tidak hanya pada literatur penelitian tetapi juga membantu institusi perpajakan dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak bagi masyarakat Urban, dengan mengoptimalkan aspek teknologi dan komunikasi.

Kata Kunci: Teknologi Pajak, Kepatuhan Pajak, Komunikasi Efektif, Masyarakat Urban dan Pengaruh Langsung.

Abstract: This study aims to determine the role of tax technology and effective communication to gain tax compliance. This research was conducted in Jabodetabek, data collected from 150 respondents represented as urban community. The questionnaire was used as a tool to collect data about quantitative methods with multiple regression analysis. The findings of this study show that: (1) the direct effect tax technology on tax compliance positively and significant, (2) the direct effect effective communication on tax compliance positively and significant, (3) Both of tax technology and effective communication positively and significant simultaneously affect tax compliance. This study contributes not only to the research literature but also to help tax institution to develop strategies toward improving tax compliance for urban community by optimalization of technology and communication.

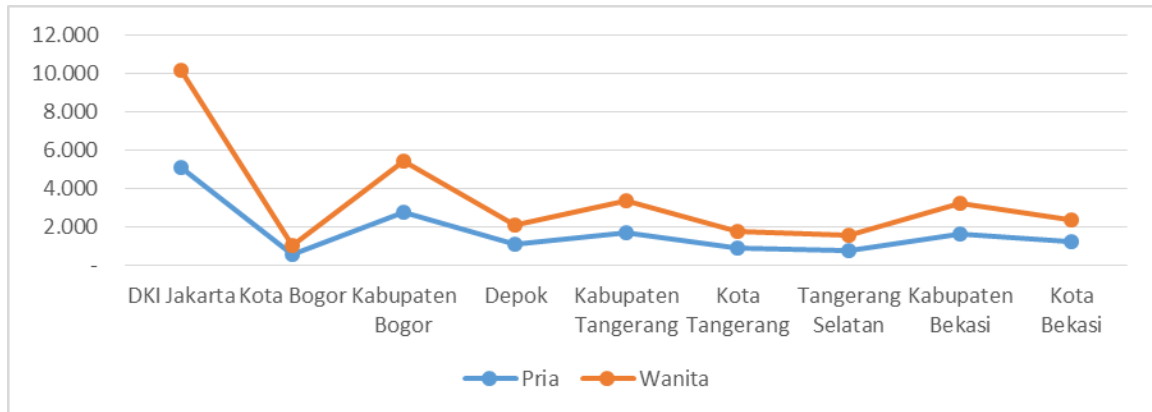
Keywords: Tax Technology, Tax Compliance, Effective Communication, Urban Community and Dirrect Effect.

1. Pendahuluan

Masyarakat urban memiliki peranan cukup penting dalam aspek ekonomi nasional. Dimana tingkat penghasilan mereka yang cukup tinggi, mendukung potensi aspek penerimaan pajak yang juga tinggi dibanding area lain. Bagi masyarakat Urban yang terbiasa dengan tuntutan kerja dan tingkat kesibukan yang tinggi, efisiensi menjadi sangat penting dan merupakan suatu keharusan. Teknologi merupakan bagian dari kehidupan keseharian agar pekerjaan dengan cepat dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pemanfaatan Digitalisasi Teknologi pada sektor perpajakan (*Tax Technology*) dianggap penting dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak masyarakat Urban. Pemerintah merespon fenomena tersebut dengan tepat, yaitu dengan membuat kemudahan sistem perpajakan dan integrasi sistem pajak secara lebih komprehensif.

Masyarakat urban dianggap memiliki potensi penghasilan lebih tinggi, dan juga nilai tanah lebih tinggi dibanding kawasan pedesaan. Sehingga dari aspek perpajakan juga dapat memberikan sumbangan Pajak Penghasilan dan Pajak Bumi dan Bangunan yang lebih menjanjikan. Berbagai transaksi jasa dan jual beli properti juga banyak terpusat di area Urban, termasuk di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Pajak Penghasilan Final, Pajak Penghasilan atas jasa sewa menyewa dan Pajak Makanan Minuman otomatis juga mengikuti aktivitas ekonomi yang tinggi di area ini. Apalagi jumlah penduduk pada area ini dapat dikatakan relatif besar. Adapun detail jumlah penduduk Jabodetabek pada tahun 2015 terlihat pada Tabel 1. Berikut:

Grafik 1. Data Penduduk Jabodetabek 2015 (dalam ribuan)



Sumber: Badan Pusat Statistik (2018)

Jumlah penduduk yang tinggi di daerah perkotaan menunjukkan pertumbuhan dan aktivitas ekonomi yang tinggi pula. Jika kita lihat dari data diatas, maka total penduduk Jabodetabek pada 2015 tidak kurang dari 31,1 juta (Badan Pusat Statistik, 2018). Ditambah tingkat pertumbuhan penduduk pada usia produktif pada area tersebut relatif tinggi. Potensi pemungutan pajak menjadi lebih besar, sehingga perlu di dukung dengan berbagai upaya mempermudah proses kewajiban pajak seperti pemanfaatan teknologi. Di sisi lain, kemampuan komunikasi dari fiskus merupakan hal yang tidak kalah penting. Gaya penyampaian informasi yang efektif, sangat diperlukan oleh masyarakat urban yang memiliki tingkat kesibukan tinggi dan cenderung memerlukan hal-hal yang praktis dengan dukungan teknologi. Rumusan masalah penelitian ini adalah:

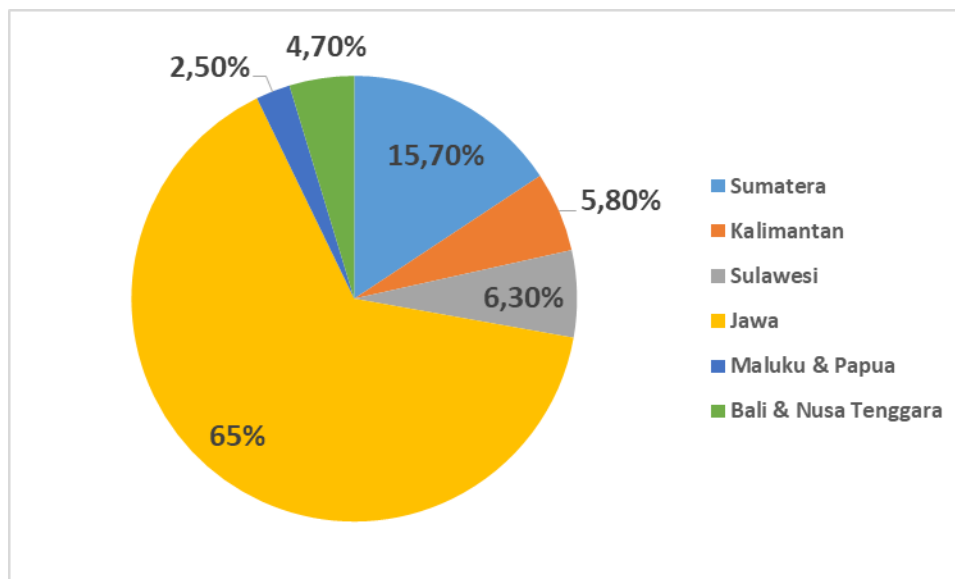
1. Apakah komunikasi efektif berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan masyarakat urban?
2. Apakah digitalisasi teknologi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan masyarakat urban?

Teknologi Informasi dan Basis Data dalam perpajakan menjadi salah satu dari ke lima pilar reformasi perpajakan di Indonesia. Upaya tersebut merupakan salah satu dari pembenahan administrasi perpajakan. Yaitu dengan penataan sistem teknologi informasi dan basis data yang andal. Sehingga mampu mendukung proses bisnis Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan menghasilkan output yang handal dan reliabel (Direktorat Jendral Pajak, 2020). Teknologi

merupakan bagian dari kehidupan keseharian yang membantu mempermudah pekerjaan. Oleh karena itu, pemanfaatan Digitalisasi Teknologi pada sektor perpajakan (*Tax Technology*) dianggap penting dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak masyarakat Urban.

Saat ini pemakaian teknologi di semua lini sedemikian masiv dan vital. Rappler Indonesia merujuk dari berbagai sumber melaporkan bahwa pengguna teknologi di pulau Jawa tertinggi dibandingkan dengan pulau lainnya. Yaitu sebesar 86,3 juta atau 65% dari keseluruhan pengguna pada tahun 2017. Dengan jumlah pengguna internet pada 2016 sebanyak 132,7 juta, pengguna selular pada 2016 sebanyak 371,4 juta dan PDB per Kapita 2016 sebesar Rp 47,96 juta. Detail perbandingan pengguna teknologi informasi per 2017 terlihat pada Gambar 2 berikut.

Grafik 2. Pemanfaatan Teknologi Informasi di Indonesia tahun 2017



Sumber: APJII, Badan Pusat Statistik, We Are Social dan Rappler Indonesia (2018)

Agenda digitalisasi teknologi perpajakan adalah dengan transformasi digital dalam sistem pajak. Setidaknya telah 51 dari 132 layanan pajak telah beralih menjadi berbasis teknologi. Diantaranya yaitu e-registration, e-filing, e-form, e-

SPT, e-faktur dan iKSWP (Direktorat Jendral Pajak, 2020). Oleh karenanya perlu dilakukan evaluasi implementasi program layanan berbasis teknologi tersebut pada tingkat kepatuhan masyarakat. Dengan adanya kemudahan layanan baik dalam penyimpanan, pembayaran, pelaporan bahkan sampai dengan penyampaian keluhan, akan memberikan kesadaran pada wajib pajak bahwa administrasi perpajakan di Indonesia mudah dan murah.

e-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan **Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan** dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak (Kemenkeu RI, 2018).

e-Filing atau lapor pajak online adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. E-form merupakan penyampaian lapor pajak online, namun memiliki kelebihan dibanding e-filing. Pengisian SPT melalui e-form lebih fleksibel dan dapat dilanjutkan di lain waktu apabila wajib pajak tidak dapat menyelesaikan pengisian SPT hingga selesai. Wajib pajak dapat menyimpan dokumen pengisian SPT untuk diteruskan di lain waktu. Selain itu, dengan adanya menu *print* dan *save file* pada e-form akan mempermudah pengisian SPT untuk tahun-tahun berikutnya (pajak.go.id, 2019).

Pengisian SPT melalui e-form lebih fleksibel dan dapat dilanjutkan di lain waktu apabila wajib pajak tidak dapat menyelesaikan pengisian SPT hingga selesai. Wajib pajak dapat menyimpan dokumen pengisian SPT untuk diteruskan di lain waktu. Selain itu, dengan adanya menu *print* dan *save file* pada e-form akan mempermudah pengisian SPT untuk tahun-tahun

berikutnya. Aplikasi *e-Faktur adalah* faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan DJP. (Kemenkeu.go.id, 2019).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 dan keputusan bersama Pimpinan KPK, Menteri PPN/Kepala Bapenas, Menteri Dalam Negeri, Menteri PANRB dan Kepala Staf Kepresidenan, di tahun 2019-2020 implementasi KSWP akan diperluas sehingga mencakup 28 Kementerian/Lembaga. Sehingga penggunaan aplikasi berbasis teknologi tentu sangat diperlukan demi proses bisnis DJP yang akurat dan efisien.

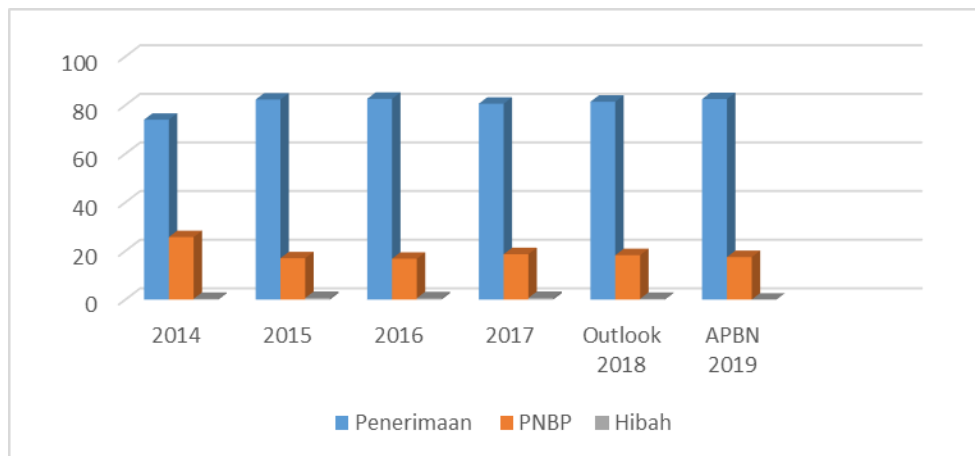
Kepatuhan pajak merupakan suatu sikap wajib pajak untuk memilih memenuhi kewajiban pajaknya. Penyampaian informasi yang jelas dan tepat menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dalam upaya memastikan umpan balik sesuai dengan yang diinginkan. Informasi yang dapat diterima dengan jelas oleh *stakeholder* seperti memberikan informasi atau sosialisasi, melakukan persuasi dan klarifikasi terhadap suatu isu juga sangat diperlukan dalam strategi komunikasi efektif. Disamping itu berbagai faktor penunjang seperti lingkungan, kecakapan komunikator, gangguan, saluran dan kejelasan pesan yang disampaikan menjadi faktor kunci. Karena dengan komunikasi terkait perpajakan yang tepat, maka porsi pendapatan pajak dapat diupayakan turut meningkat.

Negara kita sangat membutuhkan Pajak untuk membiayai keperluannya. Pembangunan infrastruktur seperti misalnya jalan, jembatan, kemudian subsidi untuk makanan, beras, benih, pupuk, belanja pegawai seperti gaji guru, polisi, dan lain sebagainya dan juga bantuan sosial untuk keluarga miskin, pendidikan membutuhkan banyak kontribusi dari penerimaan Pajak. Melihat kondisi ini, rasanya kita perlu untuk kembali menyadari betapa krusialnya Pajak untuk membiayai negara kita yang sangat besar dengan jumlah penduduk yang sangat banyak (Kementerian keuangan, 2019). Penerimaan pajak juga merupakan salah satu parameter tingkat kepatuhan pajak. Saat ini, kepatuhan pajak masih menjadi permasalahan penting bagi negara kita.

Pertumbuhan ekonomi berpengaruh pada pendapatan negara.

Meningkatnya aktivitas ekonomi mempengaruhi penerimaan perpajakan, diantaranya Pajak Penghasilan (badan usaha maupun orang pribadi), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), cukai, serta pajak perdagangan Internasional. Kenaikan tingkat inflasi juga berpengaruh pada penerimaan negara dari PPh nonmigas, PPN, PBB, dan pajak lainnya. Disamping faktor *behaviour* dari wajib pajak yang mempengaruhi sikap rasional dan kesadaran akan pentingnya pajak bagi kelangsungan agenda nasional. Dengan kesadaran pajak yang baik, maka porsi penerimaan sektor pajak diharapkan akan terus meningkat. Informasi terkait porsi penerimaan perpajakan pada APBN 2019 terlihat pada Grafik 3 dibawah ini.

Grafik 3. Porsi Penerimaan Perpajakan pada APBN



Sumber: Nota Keuangan APBN, 2019

Pendekatan komunikasi efektif dan dukungan digitalisasi sistem perpajakan pada masyarakat urban merupakan aspek penting demi tercapainya kepatuhan pajak, dan pada akhirnya target pendapatan pajak terpenuhi. Studi ini meneliti pengaruh komunikasi efektif dan digitalisasi teknologi terhadap tingkat kepatuhan pajak masyarakat urban dengan menggunakan regresi linier. Sehingga Hipotesis penelitian yang diajukan yaitu:

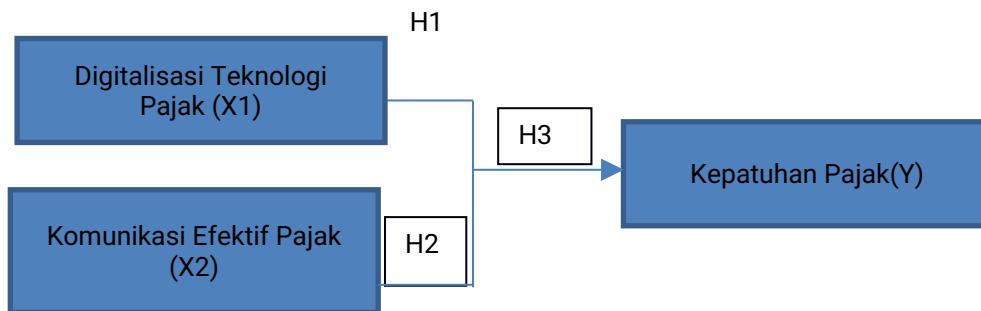
H1: Komunikasi Efektif berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak masyarakat urban.

H2: Digitalisasi Teknologi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak masyarakat urban.

H3: Secara simultan komunikasi efektif dan digitalisasi teknologi berpengaruh

terhadap tingkat kepatuhan pajak masyarakat urban.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini terlihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Model Penelitian

2. Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan variabel dependen Kepatuhan Pajak (Y) dan variabel independen Komunikasi Efektif (X1) serta Digitalisasi Teknologi (X2). Peneliti mengambil data primer dari kuisioner yang akan disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi di area Jabodetabek, sebanyak 150 orang dan kemudian mengolahnya menggunakan software SPSS versi 25. Mengacu pada pemaparan sebelumnya, peneliti ingin mempelajari lebih lanjut pengaruh Komunikasi Efektif, Digitalisasi Teknologi pada Kepatuhan Wajib Pajak. Metode yang dipakai adalah multiple linear regression (MLR) dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_1 X_2 + \epsilon \dots \dots \dots (1)$$

Dimana α , β_1 , β_2 dan β_3 merupakan konstanta, X_1 merupakan Komunikasi Efektif, X_2 Digitalisasi Teknologi dan Y Kepatuhan Pajak.

Kepatuhan Pajak merupakan sikap dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang dipengaruhi banyak faktor yang berbeda-beda di setiap negara (Kirchler, 2007), termasuk persepsi pembayar pajak terhadap sistem pajak dan Revenue Authority (Ambrecht, 19981); sikap teman sebaya / norma subyektif; pemahaman wajib pajak tentang sistem pajak / undangundang perpajakan (Silvani, 1992 ; Le Baube, 1992); motivasi seperti penghargaan (Feld, Frey dan Targler, 2006) dan hukuman seperti hukuman (Allingham dan Sandmo, 1972); kepatuhan (Slemrod, 1992 ; Le Baube, 1992); upaya penegakan seperti audit; probabilitas deteksi; perbedaan lintas budaya;

kontrol perilaku yang dirasakan (Furnharn, 1983); etika / moralitas wajib pajak dan pemungut pajak; keadilan sistem perpajakan; faktor-faktor demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan ukuran pendapatan (Murphy, 2004) dan penggunaan informan.

Dalam penelitian ini pengukuran kepatuhan pajak menggabungkan dimensi yang di pakai pada literasi sebelumnya tersebut, yaitu norma subyektif, pemahaman undang-undang perpajakan, motivasi, hukuman, biaya kepatuhan, dan budaya. Sedangkan pengukuran untuk Komunikasi efektif mengacu pada indeks kualitas komunikasi yang disampaikan oleh Seller (1977) dengan 8 perspektif yaitu lingkungan komunikasi, pemberi dan penerima pesan, sumber penerima, kompetensi komunikasi, feed back, gangguan, saluran dan pesan. Sedangkan digitalisasi teknologi mengacu kemudahan penggunaan fitur tax technology yaitu e-registration, e-filing, e-form, e-SPT dan e-faktur, iKSWP.

Keseluruhan indikator pengujian tersebut dituangkan dalam kuisisioner dengan skala linkert 1-5 dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Dengan adanya komunikasi efektif dari sumberdaya yang dimiliki DJP dan digitalisasi sektor pajak (*Tax Technology*), diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga target pajak pemerintah dapat terpenuhi dan agenda operasional pemerintahan dapat berjalan sesuai dengan APBN yang ditetapkan. Adapun tabel operasionalisasi variabel terlihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Skala
Efektifitas Komunikasi Mengacu pada pengukuran milik Seller (1977) pada komunikasi yang dianggap efektif.	Lingkungan komunikasi, pemberi dan penerima pesan, sumber penerima, kompetensi komunikasi, feed back, gangguan, saluran dan pesan.	Ordinal
Digitalisasi Teknologi Penggunaan fitur tax technology dengan mudah	e-registration, e-filing, e-form, e-SPT dan e-faktur, iKSWP.	Ordinal

Variabel	Dimensi	Skala
(www.pajak.go.id , 2019)		
Kepatuhan Pajak Mengacu pada pengukuran milik (Silvani, 1992 ; Le Baube, 1992); (Feld, Frey dan Targler, 2006); (Allingham dan Sandmo, 1972); (Slemrod, 1992 ; Le Baube, 1992);	Norma subyektif; pemahaman wajib pajak tentang sistem pajak / undang-undang perpajakan; motivasi dan biaya kepatuhan dan budaya.	Ordinal

Sumber: Data yang telah diolah (2020)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Data, Uji Validitas dan Reliabilitas

Data responden menunjukkan bahwa mayoritas reponden adalah perempuan (62%) dengan rentang usia 35-40 tahun (51%). Data penelitian telah melewati uji validitas dan reliabilitas, dengan Nilai *Cronbach's Alpha* variabel sistem kompensasi sebesar 0,821 atau lebih besar dari 0,7. Sehingga hal tersebut dapat dikatakan reliable.

3.2. Uji Hipotesis

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018).

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 ^a	,724	,611	4,063

a. Predictors: (Constant), Digitalisasi Teknologi, Komunikasi Efektif

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

Sumber: data primer diolah, 2020

Dalam tabel 6 dapat terlihat kesesuaian *predictor* variabel dependen telah benar atau tidak. Pada saat nilai *Std. Error of the Estimate* lebih kecil dari nilai *Std. Deviation*, maka dapat dikatakan *predictor* untuk variabel dependen telah sesuai (Sarwono, 2017), dan *predictor* untuk variabel kepatuhan pajak telah sesuai. Adapun hasil uji t terlihat pada Tabel 3.

Tabel 7. Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Digitalisasi Teknologi	150	37	80	79,16	7,171
Komunikasi Efektif	150	56	70	62,31	6,457
Kepatuhan Pajak	150	50	90	80,53	7,321
Valid N (listwise)	150				

Sumber: data primer diolah, 2020

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6,625	6,344		1,034	,310
	Digitalisasi Teknologi	,575	,165	,536	3,347	,002
	Komunikasi Efektif	,478	,183	,356	2,222	,034

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

Sumber: data primer diolah, 2020

Pada tabel 7 memperlihatkan bahwa H1 diterima, yaitu digitalisasi teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. H2 diterima, yaitu adanya komunikasi efektif mampu meningkatkan kepatuhan

pajak. Serta pada tabel 8 memperlihatkan H3 diterima, yang memperlihatkan secara simultan digitalisasi teknologi dan komunikasi efektif mampu meningkatkan kepatuhan pajak. Hasil model persamaan regresi penelitian ini yaitu:

$$Y = -6.625 + 0,575.PI + 0,478.SIP + 6.344 \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Pajak

α = Konstanta

β_1 - β_3 = Koefisien regresi

X₁ = Digitalisasi Teknologi

X₂ = Komunikasi Efektif

E = Error

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1191,727	2	595,863	35,771	,000 ^b
	Residual	482,242	97	16,629		
	Total	1673,969	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

b. Predictors: (Constant), Digitalisasi Teknologi, Komunikasi Efektif

Sumber: data primer diolah, 2020.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa responden memiliki penilaian cukup baik pada aspek komunikasi efektif dan digitalisasi teknologi yang dilakukan dan dimiliki oleh Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pajak dimana mereka berdomisili. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai rata-rata jawaban responden mendekati nilai maksimal terlihat pada Tabel 6, dengan hasil uji t dan F memperlihatkan hasil yang signifikan. Terbukti bahwa

Komunikasi Efektif dan Digitalisasi Teknologi mampu meningkatkan kepatuhan pajak baik secara terpisah maupun secara simultan. Nilai konstanta pada persamaan yang didapatkan adalah negatif (-6.625) yang mengindikasikan bahwa jika tanpa Komunikasi Efektif dan Digitalisasi Teknologi maka kepatuhan pajak masyarakat urban akan menurun (negatif).

4. Kesimpulan

Dari hasil olah data menunjukkan bahwa digitalisasi teknologi dan komunikasi efektif baik secara terpisah maupun simultan mampu meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi masyarakat urban di Jabodetabek. Bukti empiris ini menunjukkan bahwa aspek teknologi menjadi salah satu kunci Direktorat Jendral Pajak dalam optimalisasi strategi reformasi pajak berbasis teknologi. Hal ini dapat memberikan referensi bahwa masyarakat urban sangat bergantung pada kepraktisan dalam upaya pemenuhan kewajiban pajaknya. Serta perlunya pengupayaan sumber daya yang mampu berkomunikasi dengan efektif, memperhatikan faktor lingkungan, fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Penelitian ini dilakukan terbatas pada wajib pajak masyarakat urban yang berada di Jabodetabek, aspek yang diteliti hanya pada pengaruh komunikasi efektif dan digitalisasi teknologi. Sehingga hasil tidak dapat digeneralisir. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan cakupan sampel lebih luas dan dengan lebih banyak dikaitkan dengan faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan pajak, seperti identitas sosial, dan gaya kepemimpinan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Kemenristek Dikti dan LP2M Universitas Pembangunan Jaya atas kepercayaan yang diberikan, sebagai salah satu pemenang dalam program Hibah Dosen Pemula Tahun 2020 dengan Nomor Kontrak 080/SP2H/LT/DRPM/2020, 012/SP2H/LT-MONO/LL4/2020 dan 005/PER-P2M/UPJ-DIKTI/04.20, serta kepada para mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu dalam proses distribusi kuisioner

dan data.

REFERENSI

- Ambrecht and Association and Ambrecht. 1998. Increasing Taxpayers Compliance : A discussion of the Negligence Penalty . Paper presented to the ways and Means Committee of U. S . House of Representatives in May 1998 , Washington D.c (Online) available www.taxlawsb.com/resources/estates/wash.html.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2018. Potret Jaman Now Pengguna dan Perilaku Internet Indonesia. Buletin APJII Edisi 23, April 2018. Available online at <https://apjii.or.id/downfile/file/BULETINAPJIIEDISI23April2018.pdf>
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2018. Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (P2TIK) Tahun 2018. Katalog BPS Terbit Desember 2018. Nomor Katalog : 8305009 ISSN / ISBN :978-602-438-253-7, Nomor Publikasi : 06320.1806.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. 2020. Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2019. Available online at <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2020-02/LAKIN%20DJP%202019.pdf>
- Kirchler, E. (2007). The economic psychology of tax behaviour. Cambridge: Cambridge University Press.
- Feld L . S , Frey Band Targler B. Rewarding Honest Taxpayers? Evidence on the Impactsof Rewards From Field Experiments. Paper presented on April 9112006 on "Managing and Maintaining Compliance".
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Murphy,K.2004. A nexamination of taxpayers' attitudes towards the Australian tax system : findings from a survey of tax scheme investors, Centre for Tax System Integrity, Working Paper No.46, November 2004, Research School of Social Sciences, Canberra : Australian National University.
- Sellers, William (1969). "A global climatic model based on the energy balance of

the earth-atmosphere system". *Journal of Applied Meteorology*. AMS. 8 (3): 392–400.

Slemrod, J., Blumenthal, M. and Christian, C. (2001). Tax payer response to an increased probability of audit : Evidence from a controlled experiment in Minnesota. *Journal of Public Economics*, Issue 79/2001, pp. 455-483.

Silvani, Carlos A. 1992. *Improving Tax Compliance dalam Improving Tax Administration in Developing Countries*. ed. by Richard M. Bird and Milka Casanegra de Jantscher. Washington: International Monetary Fund, Publication Services.

Situs:

<https://rappler.com/world/bahasa-indonesia/perkembangan-teknologi-informasi-digital-internet>

<https://wearesocial.com/sg/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>

<https://www.kemenkeu.go.id/page/pendaftaran-npwp-orang-pribadi-online/>

<https://www.pajak.go.id/reformasi-perpajakan>

<https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2020-02/LAKIN%20DJP%202019.pdf>