

PENGARUH *DIGITAL TAXATION INFORMATION* DAN *TAX KNOWLEDGE* TERHADAP *TAX COMPLIANCE* DENGAN *TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI UNTUK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI INDONESIA
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah)



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:
Dea Salsabila
40011422650256

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Dea Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 40011422650256
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh *Digital Taxation* dan *Tax Knowledge*
Terhadap *Tax Compliance* dengan *Trust* sebagai
Variabel Mediasi untuk Wajib Pajak Orang Pribadi
di Indonesia (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Semarang Tengah)

Semarang, 25 Juni 2026

Dosen Pembimbing



Dr. Wahyu Meiranto, S.E., Akt., M.Si

NIP. 197605222003121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Dea Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 40011422650256
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh *Digital Taxation* dan *Tax Knowledge*
Terhadap *Tax Compliance* dengan *Trust* sebagai
Variabel Mediasi untuk Wajib Pajak Orang Pribadi
di Indonesia (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Semarang Tengah)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 25 Juni 2026

Tim Penguji

1. Dr. Wahyu Meiranto, S.E., Akt., M.Si



2. Naila Hanum, S.E., M.Acc



3. Siti Noor Aini Hidayah, S.S.T., M.Acc



PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Dea Salsabila, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **Pengaruh *Digital Taxation Information* dan *Tax knowledge* dengan *Trust* sebagai Variabel Mediasi untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah)** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 25 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Dea Salsabila

NIM. 40011422650256

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam membiayai pembangunan nasional. Namun, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia masih belum optimal meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya modernisasi sistem perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain digitalisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan juga dipandang sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Digital Taxation Information* dan *Tax Knowledge* terhadap *Tax Compliance* dengan *Trust* sebagai variabel mediasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 160 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah dan telah menggunakan layanan perpajakan digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 4.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tax Knowledge* berpengaruh positif terhadap *Tax Compliance*. Sementara itu, *Digital Taxation Information* dan *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Tax Compliance*. Selain itu, *Trust* tidak mampu memediasi pengaruh *Digital Taxation Information* maupun *Tax Knowledge* terhadap *Tax Compliance*. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki dibandingkan pemanfaatan informasi perpajakan digital maupun tingkat kepercayaan terhadap otoritas perpajakan.

Kata Kunci: *Digital Taxation Information, Tax Knowledge, Trust, Tax Compliance, Wajib Pajak Orang Pribadi*

ABSTRACT

Tax is one of the main sources of state revenue and plays an important role in financing national development. However, the level of individual taxpayer compliance in Indonesia remains suboptimal despite the government's various efforts to modernize the tax system through the utilization of digital technology. In addition to tax digitalization, tax knowledge and taxpayers' trust in tax authorities are also considered factors that may influence tax compliance. Therefore, this study aims to analyze the effect of Digital Taxation Information and Tax Knowledge on Tax Compliance, with Trust serving as a mediating variable among Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Semarang Tengah.

Data were collected through the distribution of questionnaires to 160 Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Semarang Tengah who had utilized digital tax services. The sampling technique employed was purposive sampling. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0 software.

The results indicate that Tax Knowledge has a positive effect on Tax Compliance. Meanwhile, Digital Taxation Information and Trust have no effect on Tax Compliance. In addition, Trust is unable to mediate the effect of Digital Taxation Information and Tax Knowledge on Tax Compliance. These findings suggest that improvements in taxpayer compliance are more strongly influenced by taxpayers' level of tax knowledge than by the utilization of digital tax information or the level of trust in tax authorities.

Keywords: *Digital Taxation Information, Tax Knowledge, Trust, Tax Compliance, Individual Taxpayers*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang mengangkat judul **“Pengaruh *Digital Taxation Information* dan *Tax knowledge* dengan *Trust* sebagai Variabel Mediasi untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah)”** dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini merupakan suatu syarat untuk menyelesaikan pendidikan akademik pada program studi Diploma IV (Sarjana Terapan) Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa segala kesulitan dan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada bagian ini penulis akan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro beserta jajaran yang telah memberikan dukungan serta fasilitas selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Bapak Apip, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro sekaligus dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Akuntansi Perpajakan.
3. Bapak Dr. Wahyu Meiranto, S.E., Akt., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta

dukungan yang begitu besar kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan beliau untuk selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah berbagai kesibukan serta tanggung jawab yang diemban. Beliau dalam membimbing penulis tidak hanya membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, tetapi juga memberikan banyak pelajaran berharga mengenai tanggung jawab, kedisiplinan, dan semangat untuk terus belajar. Penulis juga sangat bersyukur karena setiap proses bimbingan selalu berlangsung dalam suasana yang nyaman dan tidak menegangkan, sehingga penulis merasa lebih percaya diri dalam menyampaikan berbagai kendala maupun perkembangan penelitian. Suatu kebanggaan menjadi anak bimbingan Pak Wahyu. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan dedikasi yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

4. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah mendidik, membimbing, serta memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Budi Utomo dan Ibu Sunarsih selaku papa dan mama tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Setiap langkah, proses, dan pencapaian yang diraih penulis tidak terlepas dari doa yang selalu dipanjatkan serta dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan. Oleh karena itu, skripsi ini

penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk rasa syukur, terima kasih, dan kebanggaan atas segala pengorbanan yang telah diberikan.

6. Zakaria Maulana selaku kakak kandung penulis yang telah memberikan dukungan, perhatian, dan doa kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Meskipun tidak selalu diungkapkan melalui kata-kata, perhatian dan dukungan yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk menyelesaikan studi dengan baik.
7. Seluruh teman-teman Kelas F Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan yang telah menemani perjalanan penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Kehadiran kalian telah memberikan banyak cerita, pelajaran, dan kenangan yang berharga selama masa perkuliahan. Semoga silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga, diberikan kelancaran dalam meraih impian dan kesuksesan di masa depan.
8. Putri Ellenira Octavia selaku sahabat dan teman seperjuangan penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi teman yang setia menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik.
9. Heti Harianti, Kak Aldian, Farhan Azhar, M. Fernanda, dan Akhdan Syauqi yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta berbagai informasi yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

10. Najwa Fitrie Saleema dan Yuna Carolina Napitupulu yang telah menjadi teman baik penulis sejak menjalani program magang di Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK). Kehadiran kalian sebagai tempat berbagi cerita, pengalaman, dan motivasi telah menjadi salah satu bagian berharga dalam perjalanan penulis selama menyelesaikan studi.
11. Seluruh teman-teman KKN Tematik Desa Kesongo 2025 atas kebersamaan, kerja sama, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama pelaksanaan KKN. Terkhusus untuk Nursatitah, Fitri Haura, Sekar Khansa, Yasmine Alyssa, Anisa Fathia, dan Farica Salma yang hingga saat ini masih menjaga silaturahmi dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Keluarga besar HMPS AP, Orda KM-Tembus, serta rekan-rekan KKL Akuntansi Perpajakan Tahun 2025 yang telah memberikan banyak pengalaman, pembelajaran, dan kesempatan bagi penulis untuk berkembang selama masa perkuliahan.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta kontribusi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis.
14. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas segala usaha, doa, dan perjuangan yang telah dilakukan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah tetap bertahan, bangkit, dan terus berusaha dalam menghadapi berbagai tantangan selama

masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga perjuangan yang telah dilakukan dapat menjadi awal yang baik dalam menapaki karier, meraih cita-cita, serta menghadapi berbagai kesempatan dan tantangan di masa yang akan datang.

Tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi setiap pembaca meskipun tidak luput dari kesalahan dan ketidaksempurnaan. Untuk itu, penulis sangat terbuka untuk berbagai diskusi yang membangun.

Semarang, 25 Juni 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dea Salsabila', written in a cursive style.

Dea Salsabila

NIM. 40011422650256

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1. Tujuan.....	11
1.3.2. Kegunaan.....	12
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	16
2.1.2 Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>).....	21
2.1.3 Digitalisasi Perpajakan (<i>Digital Taxation Information</i>).....	23
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan (<i>Tax Knowledge</i>).....	25

2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran.....	38
2.4	Pengembangan Hipotesis	39
2.4.1	Pengaruh <i>Digital Taxation Information</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	39
2.4.2	Pengaruh <i>Tax Knowledge</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	41
2.4.3	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	43
2.4.4	Pengaruh <i>Digital Taxation Information</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui <i>Trust</i> sebagai Variabel Mediasi	45
2.4.5	Pengaruh <i>Tax Knowledge</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui <i>Trust</i> sebagai Variabel Mediasi	47
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
3.1.1	Variabel Independen	49
3.1.2	Variabel Mediasi	50
3.1.3	Variabel Dependen.....	51
3.2	Populasi dan Sampel	53
3.2.1	Populasi	53
3.2.2	Sampel.....	54
3.3	Jenis dan Sumber Data	55
3.3.1	Data Primer	56
3.3.2	Data Sekunder	56
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	57

3.4.1	Studi Pendahuluan (<i>Pilot Study</i>)	58
3.4.2	Pengujian <i>Non Response Bias</i>	59
3.5	Metode Analisis Data	60
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	61
3.5.2	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	61
3.5.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	64
BAB IV METODE PENELITIAN		68
4.1	Studi Pendahuluan (<i>Pilot Study</i>)	68
4.1.1	Uji Validitas	69
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	70
4.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	72
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden Penelitian.....	72
4.3	Analisis Data Penelitian	74
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	74
4.3.2	Analisis Model Pengukuran	76
4.3.3	Analisis Model Struktural	82
4.4	Pembahasan	88
4.4.1	Pengaruh <i>Digital Taxation Information</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	88
4.4.2	Pengaruh <i>Tax Knowledge</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	90
4.4.3	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Tax Compliance</i>	91
4.4.4	Pengaruh <i>Digital Taxation Information</i> terhadap <i>Tax Compliance</i> melalui <i>Trust</i>	92
4.4.5	Pengaruh <i>Tax Knowledge</i> terhadap <i>Tax Compliance</i> melalui <i>Trust</i>	94
BAB V PENUTUP.....		96

5.1 Kesimpulan	96
5.2 Keterbatasan.....	98
5.3 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia.....	3
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	57
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	70
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	71
Tabel 4.3	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.4	Demografi Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Nilai Muatan Indikator (<i>Outer loadings</i>)	78
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	79
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas Konsistensi Internal.....	80
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker</i>	81
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	81
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Kolinearitas.....	83
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Kekuatan Penjelasan Model Struktural	84
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Kekuatan Prediktif.....	85
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Signifikansi dan Relevansi Hubungan Model Struktural.....	86
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Theory of Planned Behavior</i>	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 <i>PLS Algorithm</i>	77
Gambar 4.2 <i>Bootsrapping</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan (Pilot Study)	105
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan (Pilot Study).....	107
Lampiran 3 Statistik Deskriptif Penelitian.....	108
Lampiran 4 Hasil Uji Model Pengukuran	109