

PENGARUH DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN SISTEM SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI INDONESIA

***Ferdya Bayu Nugroho¹, Baldrice Siregar², Miswanto³, Frasto Biyanto⁴**

¹²³⁴STIE YKPN Yogyakarta

***Coressponding email: bayuferdya@gmail.com**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia dengan menempatkan kemudahan penggunaan sistem sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang telah menggunakan layanan perpajakan digital. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 152 wajib pajak. Analisis data dilakukan untuk menguji pengaruh langsung digitalisasi sistem perpajakan terhadap kemudahan penggunaan sistem dan kepatuhan wajib pajak, serta menguji peran mediasi kemudahan penggunaan sistem dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan penggunaan sistem. Selain itu, digitalisasi sistem perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudahan penggunaan sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, kemudahan penggunaan sistem terbukti mampu memediasi secara parsial pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas digitalisasi perpajakan yang didukung oleh sistem yang mudah digunakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak secara lebih optimal. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengembangan sistem perpajakan digital perlu diarahkan tidak hanya pada aspek modernisasi layanan, tetapi juga pada peningkatan kemudahan penggunaan sistem agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Keywords: digitalisasi perpajakan, kemudahan penggunaan, kepatuhan wajib pajak, mediasi, wajib pajak

PENDAHULUAN

Pendapatan negara dari sektor perpajakan tidak akan mencapai hasil maksimal tanpa adanya kesadaran dan kepatuhan dari para wajib pajak. Tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak akan berdampak langsung pada optimalisasi penerimaan negara yang digunakan untuk melakukan pembiayaan bagi pembangunan nasional. Akan tetapi, pada realitanya tingkat kepatuhan pada wajib pajak masih jauh dari harapan karena masih banyak wajib pajak yang terlambat melapor atau tidak mematuhi prosedur perpajakan

yang telah ditetapkan (Wijaya et al., 2025). Indonesia masih berada pada tingkat yang lebih rendah jika dibandingkan dengan sejumlah negara lain di kawasan ASEAN mengenai tingkat kepatuhan (Zulaikhah, 2025), kondisi ini menunjukkan bahwa wajib kepatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak masih terjadi adanya permasalahan yang penting dalam sistem perpajakan di Indonesia.

Pemerintah mengandalkan digitalisasi sebagai instrumen strategis untuk memacu kepatuhan wajib pajak. Upaya transformasi ini diimplementasikan melalui ekosistem layanan elektronik seperti *e-registration*, *e-filing*, dan *e-faktur* yang memiliki tujuan untuk mempermudah proses dan pembayaran pajak (Sitio et al., 2025). Digitalisasi perpajakan seperti *e-filing* dan *e-spt* menunjukkan bahwa dapat membantu meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan (Reviana et al., 2025). Selain itu, implementasi sistem yang lebih terpadu seperti *Coretax Administration System* (CTAS) diproyeksikan dapat mengoptimalkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola administrasi perpajakan (Misbahuddin & Kurniawati, 2025). Dengan adanya digitalisasi, wajib pajak dapat melakukan kewajibannya dengan cepat, lebih mudah dan akurat.

Transformasi digital meningkatkan kualitas pelayanan pajak melalui penyelarasan data secara langsung, pengurangan kekeliruan administratif, serta penguatan transparansi dan pengawasan sistem secara menyeluruh (Panjaitan & Yuna, 2024). Hal ini wajib pajak diharapkan dengan adanya sistem perpajakan ini dapat membuat kepercayaan wajib pajak meningkat. sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, digitalisasi juga mampu menekan biaya kepatuhan pajak serta meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi perpajakan (Nugraha, 2025). (Khusniah et al., 2025) menunjukkan bahwa sistem digital *coretax* mampu untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pelaporan, dan pengawasan kepatuhan wajib pajak dengan melalui integrasi data berbasis digital.

Namun demikian, penerapan digitalisasi pajak di lapangan belum sepenuhnya efektif. Terdapat beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital wajib pajak, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurangnya pemahaman terhadap penggunaan sistem digital (Sitio et al., 2025). Selain itu, digitalisasi tidak selalu menjadi salah satu faktor untuk menentukan peningkatan kepatuhan wajib pajak, terdapat pula faktor lain seperti faktor-faktor perilaku dan kesadaran wajib pajak yang turut mempengaruhi tingkat kepatuhan.

(Gunawan et al., 2025), (Wijaya et al., 2025), (Sinuhaji et al., 2024) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan terbukti memberikan kontribusi yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu menghadirkan administrasi perpajakan yang menjadi lebih efisien, transparan, dan juga praktis. Selain itu, (Panjaitan & Yuna, 2024), (Misbahuddin & Kurniawati, 2025), (Baihaqi & Kristina, 2026), menunjukkan bahwa digitalisasi melalui sistem seperti *coretax* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi dalam pengelolaan perpajakan. Akan tetapi, (Sitio et al., 2025) menyaran bahwa digitalisasi sistem perpajakan dinilai belum berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih adanya faktor pemahaman, kesadaran, dan literasi digital yang masih beragam.

Hasil penelitian tersebut mengindikasikan masih terdapat *research gap* terkait pengaruh sistem digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang

menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan kembali dengan menambahkan variabel kemudahan penggunaan sistem sebagai variabel intervening. Variabel tersebut dipilih karena kemudahan penggunaan sistem diduga dapat menjelaskan bagaimana digitalisasi perpajakan memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia dengan kemudahan penggunaan sistem sebagai variabel intervening.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan memandang bahwa kepatuhan terhadap aturan muncul karena adanya pengaruh dari dalam diri maupun dari lingkungan luar. Dalam praktik perpajakan, hal ini merujuk pada sejauh mana seorang wajib pajak bertindak selaras dengan peraturan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Wijaya et al., 2025). Sistem perpajakan yang mudah, transparan, dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela.

Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, dijelaskan bahwa tingkat teknologi ini dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan dan *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan. *Perceived usefulness* ini memiliki kaitan dengan sejauh mana teknologi ini dianggap mampu untuk meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan *perceived ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan teknologi. Dalam ranah perpajakan digital, tingkat penerimaan wajib pajak terhadap inovasi sistem sangat bergantung pada sejauh mana teknologi tersebut dianggap praktis serta mampu memberikan nilai tambah yang konkret (Sitio et al., 2025).

Digitalisasi Sistem perpajakan

Guna mencapai standar pelayanan yang lebih baik dan transparan, sistem perpajakan kini beralih ke arah digitalisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap proses administrasinya (Misbahuddin & Kurniawati, 2025). Implementasi digitalisasi perpajakan diwujudkan melalui berbagai layanan elektronik seperti e-filing, e-billing, dan yang terbaru menggunakan Coretax. Penggunaan layanan elektronik ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan serta meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengelolaan data perpajakan.

Digitalisasi perpajakan juga memiliki peran dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan informasi secara *real-time*. Hal ini memungkinkan untuk wajib pajak memiliki kemudahan dalam mengakses informasi perpajakan dan mengurangi potensi kesalahan dan manipulasi data (Panjaitan & Yuna, 2024). Oleh karena itu, diharapkan digitalisasi ini dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan mendorong kepatuhan.

Kemudahan Penggunaan Sistem Perpajakan Digital

Kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital merupakan persepsi wajib pajak mengenai tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem perpajakan berbasis teknologi. Dalam perspektif TAM, salah satu faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna adalah kemudahan penggunaan sistem perpajakan. Sistem yang mudah digunakan akan mengurangi kompleksitas administrasi, mempercepat proses pembayaran dan maupun pelaporan pajak, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sitio et al., 2025).

Kemudahan penggunaan juga berkontribusi dalam menurunkan biaya kepatuhan wajib pajak, baik dari segi waktu maupun biaya administrasi. Wajib pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu jika sistem perpajakan yang digunakan ini mudah untuk digunakan (Nugraha, 2025).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai sebuah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Kepatuhan tersebut mencakup kewajiban pelaporan pajak dan pembayaran pajak, serta pemenuhan kewajiban administrasi lainnya secara tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Sinuhaji et al., 2024).

Dalam kepatuhan terhadap wajib pajak ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor internal seperti kesadaran dan pemahaman perpajakan maupun eksternal seperti sistem perpajakan yang diterapkan. Sistem perpajakan yang lebih modern ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dengan memberikan kemudahan serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintahan (Sinuhaji et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengolahan data numerik menggunakan teknik analisis statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kemudahan penggunaan sistem sebagai variabel intervening. Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel penelitian yang kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik sehingga mampu menghasilkan kesimpulan yang bersifat objektif dan dapat digeneralisasikan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif tidak hanya mengidentifikasi adanya hubungan antarvariabel, tetapi juga menjelaskan arah pengaruh yang ditimbulkan berdasarkan kerangka teori dan hipotesis yang telah dirumuskan. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa penelitian asosiatif kausal bertujuan mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi.

Penelitian ini menempatkan digitalisasi sistem perpajakan sebagai variabel independen, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, serta kemudahan penggunaan sistem sebagai variabel intervening. Hubungan antarvariabel tersebut dianalisis untuk mengetahui apakah implementasi sistem perpajakan digital, seperti **e-Filing**, **e-Billing**, dan **Coretax Administration System**, mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung maupun melalui persepsi kemudahan penggunaan sistem. Landasan teoritis yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Penggunaan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini dinilai sesuai karena mampu memberikan hasil pengujian yang objektif, terukur, dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian secara empiris. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antarvariabel. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai efektivitas digitalisasi sistem perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia serta memperkuat pengembangan kajian mengenai adopsi teknologi pada sektor perpajakan.

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel (n=152)	Keterangan
Digitalisasi Sistem Perpajakan (X)	DSP1	0,799	0,159	Valid
	DSP2	0,751	0,159	Valid
	DSP3	0,655	0,159	Valid
	DSP4	0,701	0,159	Valid
	DSP5	0,704	0,159	Valid
Kemudahan Penggunaan Sistem (Z)	KPS1	0,722	0,159	Valid
	KPS2	0,679	0,159	Valid
	KPS3	0,703	0,159	Valid
	KPS4	0,693	0,159	Valid
	KPS5	0,666	0,159	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	KWP1	0,650	0,159	Valid
	KWP2	0,639	0,159	Valid
	KWP3	0,740	0,159	Valid
	KWP4	0,729	0,159	Valid
	KWP5	0,633	0,159	Valid

sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1, seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Digitalisasi Sistem Perpajakan (X), Kemudahan Penggunaan Sistem (Z), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai **r-hitung** yang lebih besar dibandingkan **r-tabel** sebesar **0,159** pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 152. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan mampu mengukur

konstruk yang diteliti secara tepat sehingga memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, seluruh indikator pada ketiga variabel dinyatakan **valid** dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian serta dapat dilanjutkan pada tahap pengujian reliabilitas dan analisis data selanjutnya.

Uji Reabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Digitalisasi Sistem Perpajakan (DSP)	5	0,771	Reliabel
Kemudahan Penggunaan Sistem (KPS)	5	0,726	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	5	0,705	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas ditunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Sistem Perpajakan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,771, variabel Kemudahan Penggunaan Sistem sebesar 0,726, dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,705. Dari hasil tersebut maka nilai Cronbach's Alpha berada di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

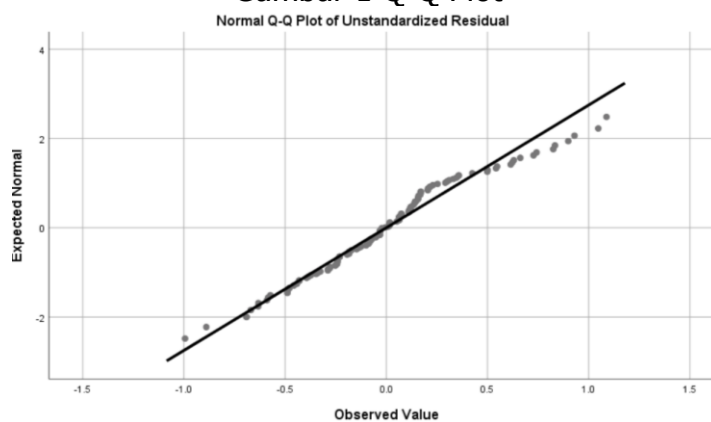
Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Tabel 3 Uji Normalitas

Statistik	Nilai
Kolmogorov-Smirnov	0,116
Sig. (p-value)	0,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Gambar 1 Q-Q Plot



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa residual secara statistik tidak berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Namun, berdasarkan grafik Normal Q-Q Plot, sebagian besar titik residual berada di sekitar garis diagonal sehingga secara visual residual masih menunjukkan pola yang mendekati distribusi normal.

Tabel 4 Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Digitalisasi Sistem Perpajakan (DSP)	0,446	2,240
Kemudahan Penggunaan Sistem (KPS)	0,446	2,240

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Dari hasil uji uji multikolinieritas, variabel Digitalisasi Sistem Perpajakan memiliki nilai tolerance sebesar 0,446 dan nilai VIF sebesar 2,240. Variabel Kemudahan Penggunaan Sistem juga memiliki nilai tolerance sebesar 0,446 dan nilai VIF sebesar 2,240. Karena seluruh variabel memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinieritas.

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t-hitung	Sig.
Digitalisasi Sistem Perpajakan (DSP)	-3,211	0,002
Kemudahan Penggunaan Sistem (KPS)	-3,398	0,001

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser, variabel Digitalisasi Sistem Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002, sedangkan variabel Kemudahan Penggunaan Sistem memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi mengalami heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Koefisien (β)	t-statistik	P-value	Keputusan
H1	Digitalisasi Sistem Perpajakan → Kemudahan Penggunaan Sistem	0,744	13,640	0,000	Didukung
H2	Digitalisasi Sistem Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0,549	6,993	0,000	Didukung
H3	Kemudahan Penggunaan Sistem → Kepatuhan Wajib Pajak	0,267	3,402	0,001	Didukung

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa Digitalisasi Sistem Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem dengan nilai koefisien beta sebesar 0,744, nilai t-statistik 13,640, dan p-value 0,000, sehingga H1 didukung. Selanjutnya, Digitalisasi Sistem Perpajakan juga berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien beta sebesar 0,549, nilai t-statistik 6,993, dan p-value 0,000, sehingga H2 didukung. Selain itu, Kemudahan Penggunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien beta sebesar 0,267, nilai t-statistik 3,402, dan p-value 0,001, sehingga H3 didukung.

Pembahasan

Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan sistem. Pada temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi dalam administrasi perpajakan, semakin tinggi maka persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem perpajakan yang tersedia. Jadi, dapat dikatakan bahwa keberadaan layanan perpajakan berbasis digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, akan tetapi juga menjadi sarana yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan perpajakan secara praktis.

Secara substantif, digitalisasi sistem perpajakan menghadirkan perubahan dari proses manual menuju proses yang lebih otomatis, terintegrasi, dan berbasis teknologi. Perubahan ini dapat memungkinkan wajib pajak untuk mengakses berbagai layanan perpajakan secara fleksibel tanpa harus terikat pada proses tatap muka yang memerlukan waktu dan tenaga lebih besar. Ketika sistem digital dirancang dengan antarmuka yang jelas, prosedur yang sederhana, serta alur layanan yang mudah dipahami, wajib pajak bisa merasakan bahwa sistem tersebut lebih mudah untuk digunakan. Kondisi ini mendorong munculnya persepsi positif terhadap penggunaan sistem perpajakan digital. Pada temuan ini sejalan dengan kerangka TAM, khususnya pada konsep *perceived ease of use*. Dalam perspektif TAM, penerimaan terhadap suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna memandang teknologi tersebut mudah dipelajari, mudah dipahami, dan juga tidak menimbulkan kesulitan yang berarti dalam pengoperasiannya. Apabila digitalisasi perpajakan mampu menyederhanakan prosedur, mempercepat akses, dan juga mengurangi hambatan administratif, maka pengguna akan cenderung menilai sistem tersebut sebagai sistem yang mudah digunakan. Oleh sebab itu, digitalisasi perpajakan dapat dipahami sebagai faktor yang memperkuat persepsi kemudahan penggunaan sistem.

Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil penelitian ditunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil ini penelitian ini menegaskan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital dapat menjadi salah satu instrumen penting dalam mendorong perilaku patuh wajib pajak. Semakin baik kualitas digitalisasi yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu, benar, dan sesuai ketentuan.

Pengaruh tersebut dapat dijelaskan dari kriteria digitalisasi perpajakan yang mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan, sebelum adanya sistem digital, pelaporan, pembayaran, ataupun pemenuhan kewajiban administratif lainnya cenderung memerlukan prosedur yang lebih panjang dan bergantung pada proses manual. Dengan

kehadiran sistem digital ini mengubah pola tersebut dengan menyediakan akses yang lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi secara lebih baik. Ketika wajib pajak dapat melakukan pelaporan atau pembayaran secara lebih praktis, hambatan administratif yang sebelumnya berpotensi menunda kepatuhan menjadi berkurang. Dengan demikian, maka digitalisasi dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi terciptanya kepatuhan. Digitalisasi sistem perpajakan juga dapat berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan keteraturan proses administrasi. Sistem digitalisasi ini dapat memungkinkan informasi perpajakan tersaji secara lebih terstruktur, riwayat transaksi yang lebih mudah ditelusuri, dan juga prosedur pelaporan dan pembayaran menjadi lebih jelas. Dalam konteks perilaku wajib pajak, kondisi tersebut dapat menumbuhkan rasa percaya diri, kepastian, dan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak merasa bahwa sistem yang digunakan lebih tertib dan dapat diandalkan, kecenderungan untuk patuh juga akan meningkat.

Pada hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor penegak aturan, tetapi juga oleh kualitas sistem yang mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dengan kata lain, kepatuhan tidak semata-mata dibentuk oleh kesadaran normatif, tetapi juga oleh tersedianya sistem yang memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Oleh karena itu, digitalisasi perpajakan dapat dipandang sebagai bentuk reformasi administrasi yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi internal otoritas pajak, akan tetapi juga mendorong perilaku patuh dari sisi kewajiban.

Penguatan kepatuhan pada wajib pajak ini dapat dilakukan dengan terus menyempurnakan sistem perpajakan digital, baik dari isi stabilitas sistem, kejelasan fitur, integritas layanan, ataupun kemudahan akses. Semakin baik kualitas digitalisasi yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin besar peluang terciptanya kepatuhan yang berkelanjutan.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini mengindikasikan bahwa ketika wajib pajak merasa sistem perpajakan mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan tidak menyulitkan dalam proses pelaporan maupun pembayaran, maka kecenderungan untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan akan meningkat.

Kemudahan penggunaan menjadi aspek yang sangat penting dalam konteks layanan perpajakan digital, karena berkaitan secara langsung dengan pengalaman penggunaan saat berinteraksi dengan sistem. Sistem yang rumit, membingungkan, ataupun membutuhkan upaya yang besar untuk dipahami, akan berpotensi menimbulkan keengganan dalam penggunaan. Namun sebaliknya, jika sistem dirancang dengan alur yang sederhana, intruksi yang jelas, dan tampilan yang mudah dipahami, wajib pajak akan lebih terdorong untuk menggunakan sistem tersebut secara konsisten. Penggunaan yang konsisten ini yang pada akhirnya dapat memperkuat kepatuhan.

Dalam perspektif TAM sendiri, kemudahan penggunaan memiliki peran yang penting dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap teknologi. Semakin tinggi persepsi

kemudahan, akan semakin besar kemungkinan pengguna menerima dan memanfaatkan sistem secara berkelanjutan. Dalam konteks perpajakan, penerimaan terhadap sistem digitalisasi sangat relevan karena kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh niat, tetapi juga oleh kemampuan dan kenyamanan wajib pajak dalam menjalankan proses administrasi perpajakan. Ketika sistem dirasa mudah untuk digunakan, wajib pajak akan lebih siap untuk melaksanakan pelaporan, pembayaran, dan kewajiban administratif lainnya tanpa hambatan yang berarti.

Dari sisi perilaku, kemudahan penggunaan juga dapat mengurangi beban psikologis wajib pajak dalam berurusan dengan administrasi perpajakan. Prosedur yang sederhana membuat wajib pajak tidak mengalokasikan terlalu banyak waktu dan energi untuk memahami mekanisme penggunaan sistem. Hal ini dapat mengurangi rasa enggan, kebingungan, maupun kesalahan administratif yang sering menjadi penghambat kepatuhan. Dengan demikian, maka kemudahan penggunaan tidak hanya berfungsi sebagai aspek teknis dari sebuah sistem, tetapi juga sebagai faktor yang mendorong perilaku kepatuhan secara nyata.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak cukup diukur dari tersedianya teknologi, tetapi juga dari sejauh mana teknologi ini benar-benar mudah untuk digunakan oleh wajib pajak. Oleh sebab itu, pengembangan sistem perpajakan digital perlu terus diarahkan pada peningkatan *user experience*, penyederhanaan prosedur, dan juga pemberian dukungan penggunaan yang memadai agar sistem tersebut mampu mendorong kepatuhan secara lebih optimal.

Peran Kemudahan Penggunaan Sistem dalam Memediasi Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem mampu memediasi pengaruh digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengandung makna bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya berdampak langsung pada kepatuhan, akan tetapi juga bekerja melalui peningkatan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem. Dengan kata lain, sebagian pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan terjadi karena digitalisasi mampu membentuk sistem perpajakan menjadi lebih mudah untuk digunakan oleh wajib pajak.

Secara konseptual, hubungan ini dapat dijelaskan melalui mekanisme bahwa digitalisasi sistem perpajakan menghadirkan sarana, fitur, dan proses administratif berbasis teknologi, sedangkan kemudahan penggunaan menentukan bagaimana wajib pajak merasakan dan memanfaatkan teknologi tersebut. apabila digitalisasi yang diterapkan mampu menyederhanakan prosedur, memperjelas alur layanan, dan memudahkan akses, maka wajib pajak akan memandang sistem tersebut sebagai sistem yang mudah untuk digunakan. Persepsi tersebut kemudian akan mendorong penggunaan sistem secara lebih aktif dan konsisten, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan.

Hasil mediasi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem merupakan mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara reformasi digital perpajakan dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Artinya, bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi itu sendiri, akan tetapi juga pada kemampuan sistem tersebut untuk memberikan pengalaman penggunaan yang sederhana dan nyaman bagi wajib pajak. Jika sistem sudah tersedia

namun masih dianggap rumit, maka potensi digitalisasi untuk meningkatkan kepatuhan tidak akan optimal.

Pada saat yang sama, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruh langsung digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tetap ada meskipun variabel kemudahan penggunaan sistem dimasukkan ke dalam model. Hal ini menandakan bahwa kemudahan penggunaan sistem berperan sebagai mediator parsial. Dengan demikian, maka digitalisasi perpajakan memengaruhi secara tidak langsung melalui kemudahan penggunaan sistem. Pada temuan ini memperlihatkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting, tetapi bukan satu-satunya mekanisme yang menjelaskan hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Pada hasil penelitian ini strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui digitalisasi perlu diarahkan tidak hanya pada perluasan layanan digital, tetapi juga pada penyempurnaan kualitas pengalaman pengguna. Pemerintah dan otoritas perpajakan perlu memastikan bahwa setiap inovasi digital benar-benar mudah untuk dipahami, mudah diakses, dan mudah dioperasikan oleh berbagai kelompok wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan digitalisasi perpajakan mampu memberikan dampak yang lebih kuat terhadap kepatuhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan pada sistem digitalisasi dalam layanan perpajakan, akan semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem perpajakan berbasis digital. Dengan adanya sistem yang lebih modern, terintegrasi, dan mudah diakses, wajib pajak akan cenderung merasakan proses administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana dan lebih praktis untuk dijalankan. Pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada temuan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan di era saat ini mampu mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya dengan lebih baik. Sistem perpajakan yang terdigitalisasi dapat mempercepat proses administrasi, mempermudah akses layanan, dan mengurangi hambatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga pada akhirnya mendukung peningkatan kepatuhan. Selain itu, pada hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, bahwa ketika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan tidak menimbulkan kesulitan yang berarti, maka kecenderungan untuk mematuhi kewajiban perpajakan akan semakin meningkat. Kemudahan penggunaan sistem menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif terhadap layanan perpajakan digital. Pada penelitian ini juga membuktikan bahwa kemudahan penggunaan sistem berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antara digitalisasi sistem perpajakan dan kepatuhan

wajib pajak. Dalam hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya memengaruhi kepatuhan secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem. Dengan demikian, semakin baik digitalisasi yang diterapkan dan semakin mudah sistem digunakan, maka semakin besar pula potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dan kemudahan penggunaan sistem merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital dibidang perpajakan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana teknologi dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Yulita., & Herianti, E. (2015). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Akuntansi.
- Baihaqi, A., & Kristina, L. (2026). Refleksi Efektivitas Penerapan Coretax dalam Sistem Perpajakan Indonesia. 5.
- Dwianti, N. R., & Damayanti, R. (2025). Digitalisasi Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. x(x), 1–6.
- Gunawan, D. I., Oktarina, S., & Prijono, R. D. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Batik di Kota Semarang. 9, 21399–21403.
- Hamid, M. L. (2026). Implementasi Sistem Coretax DJP dan Dampaknya terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan 2025. Musytari, 25(3).
- Isnaini, I., Yantiana, N., & Kurniawan, R. (2025). Efektivitas Implementasi Coretax Dalam Digitalisasi Perpajakan : Implikasi Terhadap Efisiensi , Profitabilitas Dan Peningkatan Penerimaan Pajak. PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi, 1(3), 641–651. <https://doi.org/10.24905/permana.v1i3.983>
- Khusniah, W., Merbaka, Z. R., Pahala, I., & Wahono, P. (2025). The Role of Digital Coretax Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance. 4(6), 1514–1521.
- Kristiani, W. (2024). The Influence of e-Filing Ease of Use , Digital Tax Service Quality , and Data Security System Quality on Individual Taxpayer Compliance Moderated by Risk Preference : A Study on Pizza Hut Network Employees in Indonesia. 758–768.
- Maghfiroh, D., & Fajarwati, D. (2016). Persepsi Wajib Pajak Mengenai Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak (Survey terhadap UMKM di Bekasi). 7(1).
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. 4(2), 1281–1287.
- Nugraha, Y. R. Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Coretax Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah. 06(01), 80–92.
- Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. 2(4).
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

- terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 1(2), 119–138.
- Reviana, T., Izzah, N., Dyah, V., Pratiwi, A., Suhatmi, E. C., Duta, U., Surakarta, B., Duta, U., & Surakarta, B. (2025). Efektivitas Digitalisasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak UMKM: Peluang dan Hambatan Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Teori yang mendasari konsep ini. 4(1), 1–9.
- Sinuhaji, V. L., Purba, H., & Hutapea, J. Y. (2024). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dengan Sosialisai Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. 7.
- Sitio, M. P., Hendarto, D. T., Hudi, N. A., & Sunarsih, U. (2025). Analisis Digitalisasi Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak: Systematic Literature Review. 10(12), 12798–12807.
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marliana, R. (2017). Pengaruh Peneraan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya.
- Tanjung, R., Putri, D. A., & Elisabeth, C. R. (2026). Persepsi Digitalisasi Sistem Administrasi Coretax oleh Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak di Indonesia. 6, 88–96.
- Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi D KPP ILIR TIMUR. 7(1), 53–67.
- Zulaikhah, S. (2025). Transforming Tax Compliance in Optimizing State Revenue: Innovation and Challenges in the Digital Era. 4(1), 22–31.
<https://doi.org/10.55299/ijec.v4i1.1109>