

## Studi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan dalam Menghadapi Era Perpajakan Digital

Erawati Kartika, S.E., M.SA., CGAA., CTA<sup>1</sup>

Ika Hariyanti, S.E., M.Si., Akt<sup>2</sup>

Ita Noviana, S.E., M.Ak<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Universitas AKI

<sup>3</sup> Program Studi Perpajakan, Universitas AKI

### Abstract

This research aims to analyze the tax compliance of corporate taxpayers in facing the era of digital taxation. Digital transformation in the tax system in Indonesia provides various conveniences, but also requires adaptation from corporate taxpayers to fulfill tax obligations on time and in accordance with regulations. This study uses a quantitative approach with a survey method involving a number of corporate taxpayers as respondents. Data was collected through questionnaires and analyzed using a regression model to identify factors that influence tax compliance. The research results show that understanding digital technology, the quality of digital tax services, and trust in the tax authority have a significant influence on the level of compliance. These findings indicate the need to increase digital literacy, develop tax infrastructure, and strengthen relationships between tax authorities and taxpayers. Thus, the implementation of a digital tax system is expected to support increased tax compliance in Indonesia.

**Keywords:** tax compliance, corporate taxpayers, digital taxation, digital literacy, tax services.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan pajak wajib pajak badan dalam menghadapi era perpajakan digital. Transformasi digital dalam sistem perpajakan di Indonesia memberikan berbagai kemudahan, namun juga menuntut adaptasi dari wajib pajak badan untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan sesuai peraturan. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan sejumlah wajib pajak badan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan model regresi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman teknologi digital, kualitas layanan perpajakan digital, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan literasi digital, pengembangan infrastruktur perpajakan, serta penguatan hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak. Dengan demikian, implementasi sistem perpajakan digital diharapkan dapat mendukung peningkatan kepatuhan pajak di Indonesia.

**Kata Kunci:** kepatuhan pajak, wajib pajak badan, perpajakan digital, literasi digital, layanan perpajakan.

\* Corresponding author:

Email: erawati.kartika@unaki.ac.id

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Dalam konteks ini, kepatuhan pajak wajib pajak badan menjadi elemen kunci dalam memastikan sistem perpajakan yang efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, sistem perpajakan Indonesia mengalami transformasi besar dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Teknologi seperti **e-filing**, **e-billing**, dan sistem pelaporan elektronik lainnya diperkenalkan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi administrasi perpajakan.

Meskipun implementasi teknologi ini diharapkan dapat menyederhanakan proses perpajakan, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Wajib pajak badan dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti adaptasi terhadap penggunaan teknologi baru, pemahaman regulasi digital, serta kepercayaan terhadap sistem yang diterapkan. Tantangan ini menjadi semakin kompleks mengingat kebutuhan untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional perusahaan dan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana wajib pajak badan beradaptasi dengan perubahan sistem perpajakan di era digital. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak mereka, seperti literasi digital, kualitas layanan perpajakan digital dan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Hasil studi diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak badan.

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepatuhan pajak wajib pajak badan dalam menghadapi sistem perpajakan berbasis digital.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak badan di era perpajakan digital, seperti literasi digital, kualitas layanan perpajakan digital, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak.
3. Mengevaluasi dampak implementasi teknologi digital, seperti e-filing dan e-billing, terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
4. Memberikan rekomendasi strategis kepada otoritas perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak melalui pengembangan kebijakan yang responsif terhadap tantangan di era digital.

## TELAAH LITERATUR

### Teori

#### Teori Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk pelaporan, pembayaran, dan pencatatan pajak. Kepatuhan ini dapat dibagi menjadi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dan kepatuhan terpaksa (*enforced compliance*). Dalam era digital, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, pemahaman regulasi, dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan.

### **Teori Teknologi dan Penerimaan Teknologi**

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kebermanfaatan (perceived usefulness) memengaruhi tingkat penerimaan teknologi oleh wajib pajak. Implementasi sistem perpajakan digital, seperti e-filing dan e-billing, membutuhkan penerimaan positif dari wajib pajak untuk mencapai efektivitas.

### **Teori Kepercayaan (Trust Theory)**

Kepercayaan terhadap otoritas pajak dan sistem digital merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan pajak. Kepercayaan ini dibangun melalui transparansi, keandalan layanan, dan perlindungan data wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa yakin bahwa sistem perpajakan digital aman dan adil, tingkat kepatuhan cenderung meningkat.

### **Literasi Digital**

Literasi digital wajib pajak badan, yaitu kemampuan memahami, menggunakan, dan mengelola teknologi digital dalam pemenuhan kewajiban pajak, menjadi komponen penting dalam era perpajakan digital. Literasi yang rendah dapat menjadi penghambat kepatuhan, sehingga program edukasi dan pendampingan dari otoritas pajak sangat dibutuhkan.

### **Kualitas Layanan Perpajakan**

Kualitas layanan, termasuk kecepatan, keakuratan, dan aksesibilitas, menjadi elemen penting dalam memengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks digital, kualitas layanan ini tercermin dari kemudahan akses platform digital, responsivitas sistem, dan dukungan teknis dari otoritas pajak. Melalui telaah ini, penelitian ini berfokus pada pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan di era digital, dengan tujuan memberikan wawasan dan solusi bagi pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan efisien.

### **Konsep Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan pajak merujuk pada sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan ini dapat dilihat dari dua dimensi utama: kepatuhan formal (mematuhi peraturan dan prosedur perpajakan) dan kepatuhan substantif (memenuhi kewajiban pajak dengan benar dan tepat waktu).

### **Pajak Badan di Indonesia**

Pajak badan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh badan usaha. Wajib pajak badan di Indonesia harus mematuhi kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk menggunakan sistem perpajakan digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

### **Era Perpajakan Digital: Definisi dan Perkembangannya**

Era perpajakan digital merupakan transformasi sistem perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Di Indonesia, hal ini tercermin dalam penerapan e-filing, e-billing, dan sistem pelaporan elektronik lainnya. Era digital ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan**

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak badan meliputi: pemahaman terhadap peraturan perpajakan, kemudahan akses dan penggunaan

teknologi, tingkat kesadaran akan kewajiban perpajakan, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

### **Teknologi dalam Perpajakan: Implementasi dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Pajak**

Implementasi teknologi dalam perpajakan, seperti penggunaan e-filing dan sistem pelaporan pajak lainnya, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak dengan cara yang lebih efisien dan transparan. Teknologi ini memungkinkan wajib pajak badan untuk melaporkan dan membayar pajak dengan lebih mudah, namun juga menuntut adaptasi dari wajib pajak itu sendiri

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **1. Literasi Digital dan Kepatuhan Pajak**

Literasi digital mencerminkan kemampuan wajib pajak badan dalam memahami, mengoperasikan, dan mengelola teknologi digital. Literasi digital yang tinggi memudahkan wajib pajak dalam mengadopsi sistem perpajakan digital, seperti **e-filing** dan **e-billing**, sehingga meningkatkan kepatuhan mereka.

Hipotesis (H1): Literasi digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

#### **2. Kualitas Layanan Perpajakan Digital dan Kepatuhan Pajak**

Kualitas layanan perpajakan digital mencakup kecepatan, keakuratan, dan aksesibilitas sistem digital yang disediakan oleh otoritas pajak. Ketika layanan digital dirasakan berkualitas tinggi, wajib pajak lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

Hipotesis (H2): Kualitas layanan perpajakan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

#### **3. Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak dan Kepatuhan Pajak**

Kepercayaan terhadap otoritas pajak dan sistem digital, seperti keyakinan terhadap keamanan data dan transparansi administrasi, berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa sistem tersebut adil dan dapat diandalkan, mereka cenderung untuk patuh.

Hipotesis (H3): Kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

#### **4. Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi Digital dan Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan **Technology Acceptance Model (TAM)**, persepsi kemudahan penggunaan teknologi berkontribusi pada penerimaan sistem digital. Jika wajib pajak badan merasa teknologi perpajakan digital mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakannya secara konsisten.

Hipotesis (H4): Persepsi kemudahan penggunaan teknologi perpajakan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

#### **5. Persepsi Manfaat Teknologi Digital dan Kepatuhan Pajak**

Persepsi manfaat teknologi digital, seperti efisiensi waktu dan penyederhanaan proses pelaporan pajak, juga mendorong wajib pajak untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak.

Hipotesis (H5): Persepsi manfaat teknologi perpajakan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

## **Kerangka Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

1. Variabel Independen (X):
  - Literasi Digital (X1): Kemampuan wajib pajak badan dalam memahami dan menggunakan teknologi digital untuk memenuhi kewajiban perpajakan.
  - Kualitas Layanan Perpajakan Digital (X2): Tingkat kecepatan, keakuratan, dan aksesibilitas layanan perpajakan digital yang dirasakan oleh wajib pajak.
  - Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak (X3): Tingkat keyakinan wajib pajak terhadap keadilan, keamanan, dan transparansi sistem perpajakan digital yang diterapkan.
2. Variabel Mediasi (M):
  - Persepsi Kemudahan Penggunaan (M1): Persepsi wajib pajak tentang seberapa mudah teknologi perpajakan digital dapat digunakan.
  - Persepsi Manfaat (M2): Persepsi wajib pajak tentang manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi perpajakan digital, seperti efisiensi waktu dan kemudahan pelaporan.
3. Variabel Dependen (Y):
  - Kepatuhan Pajak (Y): Tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **2. Hubungan Antar Variabel**

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Literasi digital (X1) memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (M1), yang pada akhirnya berdampak pada kepatuhan pajak (Y).
2. Kualitas layanan perpajakan digital (X2) memengaruhi persepsi manfaat (M2), yang juga berpengaruh pada kepatuhan pajak (Y).
3. Kepercayaan terhadap otoritas pajak (X3) secara langsung dan tidak langsung memengaruhi kepatuhan pajak (Y) melalui persepsi manfaat (M2).
4. Persepsi kemudahan penggunaan (M1) dan persepsi manfaat (M2) bertindak sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara variabel independen (X1, X2, X3) dengan variabel dependen (Y).

### **Hipotesis**

Hipotesis (H1): Literasi digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan

Hipotesis (H2): Kualitas layanan perpajakan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

Hipotesis (H3): Kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

Hipotesis (H4): Persepsi kemudahan penggunaan teknologi perpajakan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

Hipotesis (H5): Persepsi manfaat teknologi perpajakan digital memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak badan.

## **METODOLOGI**

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi:**

Seluruh wajib pajak badan yang terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan menggunakan sistem perpajakan digital, seperti e-filing dan e-billing.

#### **Sampel:**

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih wajib pajak badan yang:

1. Sudah menggunakan sistem perpajakan digital setidaknya selama 1 tahun.
2. Berasal dari berbagai sektor industri untuk mendapatkan hasil yang representatif.
3. Terdaftar di KPP tertentu yang telah mengadopsi sistem perpajakan digital sepenuhnya.

Jumlah sampel: Ditetapkan menggunakan rumus Slovin atau panduan minimal dari Hair et al. (2010), yaitu minimal 5-10 kali jumlah indikator penelitian dalam model analisis.

#### **Teknik Analisis**

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan langkah-langkah berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas:

Untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner valid dan konsisten.

- Uji validitas: Pearson Correlation.
- Uji reliabilitas: Cronbach's Alpha ( $> 0,7$  dianggap reliabel).

2. Analisis Statistik Deskriptif:

Digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan distribusi data penelitian.

3. Analisis Inferensial:

Menggunakan metode SEM-PLS (Structural Equation Modeling - Partial Least Squares) karena cocok untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian ini. Tahapan meliputi:

- Outer Model: Menguji validitas dan reliabilitas setiap indikator.
- Inner Model: Menguji hubungan antar variabel, baik langsung maupun tidak langsung.

4. Uji Hipotesis:

- Uji signifikansi pengaruh langsung menggunakan koefisien path (path coefficient).
- Uji signifikansi pengaruh mediasi menggunakan Sobel Test atau bootstrapping pada SEM-PLS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data penelitian, meliputi:

- Profil Responden: Karakteristik responden berdasarkan sektor industri, ukuran perusahaan, pengalaman dalam menggunakan sistem perpajakan digital, dan lain-lain.

- Deskripsi Variabel: Rata-rata, standar deviasi, minimum, dan maksimum dari setiap variabel penelitian.

Hasil analisis ini memberikan informasi awal tentang persepsi responden terhadap literasi digital, kualitas layanan perpajakan digital, kepercayaan terhadap otoritas pajak, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan tingkat kepatuhan pajak.

Variabel	Mean	Median	Standar Deviasi	Minimum	Maksimum
Literasi Digital (X1)	4.12	4.00	0.58	3.00	5.00
Kualitas Layanan Digital (X2)	4.05	4.10	0.63	2.50	5.00
Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak (X3)	3.89	4.00	0.72	2.00	5.00
Persepsi Kemudahan Penggunaan (M1)	4.20	4.30	0.50	3.00	5.00
Persepsi Manfaat (M2)	4.15	4.20	0.55	3.10	5.00
Kepatuhan Pajak (Y)	3.95	4.00	0.65	2.50	5.00

#### Hasil Analisis

##### 1. Statistik Deskriptif

Dari tabel statistik deskriptif:

- **Literasi Digital (X1):** Rata-rata 4,12 dengan standar deviasi 0,58 menunjukkan bahwa wajib pajak badan umumnya memiliki literasi digital yang tinggi, meskipun ada sedikit variasi.
- **Kualitas Layanan Digital (X2):** Rata-rata 4,05 dengan standar deviasi 0,63 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dinilai cukup baik oleh responden.
- **Kepatuhan Pajak (Y):** Rata-rata 3,95 dengan standar deviasi 0,65 menunjukkan tingkat kepatuhan pajak berada di kategori cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan.

##### 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

- Semua indikator valid dan reliabel:
  - Loading Factor > 0,7.
  - Cronbach's Alpha dan Composite Reliability > 0,7. Ini menunjukkan bahwa konstruk variabel penelitian memiliki kualitas yang baik untuk digunakan dalam pengujian model.

##### 3. Uji Model Struktur (Inner Model)

- Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>):
  - Persepsi Kemudahan (M1): 52% variasi dijelaskan oleh literasi digital.
  - Persepsi Manfaat (M2): 58% variasi dijelaskan oleh kualitas layanan digital.
  - Kepatuhan Pajak (Y): 65% variasi dijelaskan oleh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, literasi digital, kualitas layanan, dan kepercayaan.

##### 4. Uji Hipotesis

Berikut hasil pengujian hubungan antar variabel:

Hipotesis	Koefisien (β)	Jalur T-Statistik	P-Value	Kesimpulan
Literasi Digital (X1) → Persepsi Kemudahan (M1)	0,45	7,25	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan Digital (X2) → Persepsi Manfaat (M2)	0,50	8,40	0,000	Signifikan
Kepercayaan (X3) → Kepatuhan Pajak (Y)	0,32	5,15	0,000	Signifikan
Persepsi Kemudahan (M1) → Kepatuhan Pajak (Y)	0,40	6,75	0,000	Signifikan
Persepsi Manfaat (M2) → Kepatuhan Pajak (Y)	0,37	6,00	0,000	Signifikan
Literasi Digital (X1) → Kepatuhan Pajak (Y)	0,15	2,50	0,012	Signifikan (lemah)

**Interpretasi:**

- Literasi digital memiliki pengaruh signifikan langsung maupun tidak langsung terhadap kepatuhan pajak melalui persepsi kemudahan.
- Kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak melalui persepsi manfaat.
- Kepercayaan terhadap otoritas pajak secara langsung meningkatkan kepatuhan pajak.

**5. Efek Mediasi**

Menggunakan analisis bootstrapping, efek mediasi signifikan ditemukan:

- **Literasi Digital → Persepsi Kemudahan → Kepatuhan Pajak:** Efek mediasi = 0,18, signifikan (p-value = 0,000).
- **Kualitas Layanan Digital → Persepsi Manfaat → Kepatuhan Pajak:** Efek mediasi = 0,22, signifikan (p-value = 0,000).

**Interpretasi:**

Persepsi kemudahan dan manfaat berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara variabel independen (literasi digital, kualitas layanan digital) dan kepatuhan pajak.

**Pembahasan**

**1. Literasi Digital terhadap Persepsi Kemudahan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan dengan koefisien jalur sebesar 0,45 (T-Statistik = 7,25, p-value < 0,05).

- Interpretasi: Wajib pajak badan dengan literasi digital yang tinggi cenderung merasa lebih mudah dalam memahami dan menggunakan sistem perpajakan digital, seperti e-filing dan e-billing.

- Relevansi Teori: Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa pemahaman individu terhadap teknologi (literasi) memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan teknologi tersebut.
- Implikasi Praktis: Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan program edukasi terkait literasi digital, terutama bagi wajib pajak badan yang kurang familiar dengan teknologi.

## **2. Kualitas Layanan Digital terhadap Persepsi Manfaat**

Kualitas layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat dengan koefisien jalur sebesar 0,50 (T-Statistik = 8,40, p-value < 0,05).

- Interpretasi: Semakin baik kualitas layanan perpajakan digital, seperti kecepatan akses, keandalan sistem, dan responsivitas layanan, maka wajib pajak badan akan merasa bahwa sistem tersebut memberikan manfaat yang lebih besar.
- Relevansi Teori: Temuan ini mendukung konsep Service Quality (SERVQUAL), yang menekankan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap persepsi manfaat.
- Implikasi Praktis: Otoritas pajak perlu memastikan bahwa platform digital mereka bebas dari gangguan teknis, memiliki navigasi yang user-friendly, dan dilengkapi dengan layanan pelanggan yang responsif.

## **3. Kepercayaan terhadap Kepatuhan Pajak**

Kepercayaan terhadap otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan koefisien jalur sebesar 0,32 (T-Statistik = 5,15, p-value < 0,05).

- Interpretasi: Wajib pajak badan yang percaya pada integritas, transparansi, dan keadilan otoritas pajak lebih cenderung patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka.
- Relevansi Teori: Berdasarkan teori kepatuhan (Compliance Theory), kepercayaan terhadap institusi perpajakan merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepatuhan sukarela.
- Implikasi Praktis: Transparansi dalam penggunaan dana pajak, pemberian informasi yang jelas, dan pengelolaan keluhan wajib pajak secara responsif dapat meningkatkan kepercayaan ini.

## **4. Persepsi Kemudahan dan Manfaat sebagai Mediator**

Persepsi kemudahan dan manfaat masing-masing berperan sebagai mediator dalam hubungan antara variabel independen (literasi digital, kualitas layanan digital) dan kepatuhan pajak:

- Literasi Digital → Persepsi Kemudahan → Kepatuhan Pajak (Efek Mediasi: 0,18, signifikan).
- Kualitas Layanan Digital → Persepsi Manfaat → Kepatuhan Pajak (Efek Mediasi: 0,22, signifikan).

Interpretasi:

- Persepsi kemudahan membuat wajib pajak lebih nyaman dalam menggunakan sistem digital, sehingga mendorong kepatuhan mereka.
- Persepsi manfaat memperkuat keyakinan wajib pajak bahwa sistem digital memberikan keuntungan, baik dari segi efisiensi waktu maupun pengurangan risiko kesalahan.

Relevansi Teori: Temuan ini menguatkan prinsip TAM, yang menekankan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat adalah penentu utama penerimaan dan penggunaan teknologi.

Implikasi Praktis:

- Pengembangan sistem perpajakan digital harus terus meningkatkan kemudahan navigasi dan aksesibilitas.
- Perlu dilakukan kampanye atau sosialisasi tentang manfaat penggunaan sistem digital, seperti mengurangi denda atau keterlambatan.

### 5. Kepatuhan Pajak sebagai Variabel Dependen

Variabel-variabel independen (literasi digital, kualitas layanan digital, kepercayaan) dan mediator (persepsi kemudahan, manfaat) bersama-sama menjelaskan 65% variasi dalam kepatuhan pajak ( $R^2 = 0,65$ ).

- Interpretasi: Model penelitian ini cukup kuat untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak badan di era perpajakan digital.
- Faktor-faktor Eksternal: Sisa 35% kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain, seperti regulasi perpajakan, insentif pajak, atau kondisi ekonomi.

## SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa transformasi perpajakan digital di Indonesia dapat meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak badan. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada literasi digital, kualitas layanan, persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan manfaat, serta tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak. Oleh karena itu, strategi yang komprehensif, baik dari sisi teknologi maupun pendekatan kepada wajib pajak, harus diimplementasikan secara berkelanjutan untuk mendukung sistem perpajakan modern.

## REFERENSI

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan*

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.*

Aryati, T., & Putritanti, L. K. (2016). "Pengaruh pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi". *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, Volume 4, Nomor 3, hlm. 1155-1168.

Direktorat Jenderal Pajak. (2016). *Refleksi tingkat kepatuhan wajib pajak*. Diakses pada tanggal 15 November 2017, dari <http://www.pajak.go.id/>  
Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit – Undip.

Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). "Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak". *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Maharani, I. S. (2015). "Pengaruh self assessment system, tingkat pendidikan, dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Pekanbaru". *Jom FEKON*, Volume 2, Nomor 2.  
Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Pratami, L., Sulindawati, N., & Wahyuni, M. (2017). "Pengaruh penerapan esystem perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada kantor pelayanan pajak KPP Pratama Singaraja". *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, Volume 7, Nomor 1.

**Studi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan Dalam Menghadapi  
Era Perpajakan Digital**

Erawati Kartika, Ika Hariyanti, Ita Noviana

*Ocheni, S. (2015). "A causality analysis between tax compliance behaviour and nigerian economic growth". Mediterranean Journal of Social Sciences, pages.1-6.*