

Analisis Peran Sistem Pembayaran Pajak Digital Dan Literasi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Analysis of the Role of Digital Tax Payment Systems and Digital Literacy on Individual Taxpayer Compliance)

Aliy Rasyid¹, Abdilah², Devi Setiawan³

Universitas Pertiwi¹²³

aliy.rasyid@pertiwi.ac.id¹, abdillah@pertiwi.ac.id², 2110060@pertiwi.ac.id³



Sejarah Revisi Artikel :
 Received on 12 September 2025
 1st Revision on 15 Oktober 2025
 Accepted on 15 Oktober 2025

Doi :
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i4.153>

Ciptaan disebarluaskan dibawah :



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Abstract:

Objectives: The purpose of this study is to analyze how individual taxpayer compliance (WPOP) in West Java Province is influenced by e-filing, e-billing, and digital literacy. The phenomenon of tax digitalization serves as the background for this research. Although this trend is projected to increase the ease, effectiveness, and accuracy of tax reporting and payment, the current level of taxpayer compliance remains below ideal standards.

Methodology: This research is quantitative and employs a survey method. Primary data were obtained by distributing questionnaires to 80 individual taxpayers in West Java Province. Purposive sampling was used as the sampling technique. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS version 25 software.

Research Results: This study found that partially, only digital literacy had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (WPOP), while e-filing and e-billing did not. However, simultaneously, all three variables significantly influenced WPOP compliance, although they only explained 8.6% of the variation. Based on these findings, it is recommended that the Directorate General of Taxes increase digital literacy outreach and education to optimize the use of the digital tax system in encouraging compliance.

Keywords: e-filing, e-billing, Digital Literacy, Individual Taxpayer Compliance.

1. Pendahuluan

Isu *Environmental, Social, and Governance (ESG)* telah berkembang menjadi elemen krusial dalam keberlanjutan bisnis modern. ESG menuntut sektor bisnis berkontribusi dalam pelestarian lingkungan, kesejahteraan sosial, dan penerapan tata kelola yang baik. Sejak konsep ini diperkenalkan, berbagai industri di Indonesia, termasuk sektor asuransi dan reasuransi mulai menerapkan prinsip ESG secara luas. Penerapan ESG dipicu oleh dorongan regulator, investor, dan nasabah, serta kesadaran akan dampak nyata perubahan iklim yang kian dirasakan dunia bisnis. Dalam industri asuransi, meningkatnya frekuensi klaim terkait bencana alam dan isu kesehatan akibat degradasi lingkungan menunjukkan bahwa tantangan lingkungan hidup telah menjadi risiko bisnis yang signifikan. Karena itu, integrasi ESG dipandang tidak hanya sebagai kepatuhan terhadap tuntutan pemangku kepentingan, melainkan juga sebagai langkah strategis untuk mitigasi risiko dan keberlanjutan jangka panjang.

Industri reasuransi yang menyediakan proteksi finansial bagi perusahaan asuransi terhadap kerugian katastrofik, sangat terkait dengan isu ESG. Perusahaan reasuransi dan pialang reasuransi menghadapi lanskap risiko yang semakin kompleks akibat perubahan iklim, gejolak sosial, dan tuntutan tata kelola yang ketat. Pialang reasuransi berperan sebagai perantara antara *cedant* (perusahaan asuransi) dan perusahaan reasuransi (reasuradur), sehingga memiliki posisi strategis untuk mendorong integrasi pertimbangan ESG dalam praktik manajemen risiko dan penempatan reasuransi. Ekspektasi para regulator dan investor global semakin mengarah pada transparansi kinerja ESG di industri perasuransian. Perusahaan yang proaktif mengintegrasikan ESG cenderung lebih siap memenuhi regulasi yang berkembang, memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan, dan menjaga reputasi bisnis. Sebaliknya, kegagalan memenuhi tuntutan ESG dapat mengakibatkan kerugian reputasi, pengawasan ketat regulator, hilangnya kepercayaan nasabah, hingga sanksi finansial. Dengan kata lain, ESG kini dapat menjadi faktor penentu daya saing dan keberlanjutan perusahaan asuransi maupun reasuransi di era modern.

Dalam konteks Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mendorong penerapan Keuangan Berkelanjutan melalui regulasi seperti (OJK 2017) yang mewajibkan

lembaga jasa keuangan menyusun rencana aksi dan laporan keberlanjutan. Industri asuransi dituntut untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas atas kinerja keberlanjutan mereka, yang tidak hanya untuk memenuhi regulasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik. Asosiasi industri pun turut aktif, seperti Dewan Asuransi Indonesia (DAI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) misalnya, mendorong anggotanya menjadikan ESG sebagai standar kinerja jangka panjang demi keberlanjutan bisnis. Bagi sektor reasuransi, penerapan ESG juga sejalan dengan upaya memperkecil *protection gap* atau kesenjangan proteksi risiko katastrofik, melalui inovasi produk asuransi yang mendukung ketahanan terhadap bencana alam dan perubahan iklim.

PT Sedana Proteksi Sinergi Pialang Reasuransi (Sedana Re) merupakan salah satu perusahaan pialang reasuransi lokal yang menyadari pentingnya tren ini. Sedana Re didirikan di Jakarta pada tahun 2018 dan mulai beroperasi penuh sejak mendapatkan izin OJK pada Januari 2019. Sebagai pialang reasuransi, Sedana Re fokus menyediakan layanan penempatan reasuransi, konsultasi, dan advokasi klaim untuk produk Asuransi Lini Keuangan dan Risiko Keuangan. Artinya, perusahaan ini memiliki spesialisasi untuk lini asuransi seperti *financial lines (Directors and Officers Liability, Professional Liability)*, asuransi kredit dan surety bond, risiko kejahatan finansial, hingga solusi inovatif seperti *parametric insurance*. Meskipun tergolong baru, Sedana Re memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan pasar reasuransi domestik maupun internasional. Perusahaan ini bekerjasama dengan reasuradur nasional (seperti Indonesia Re, Nasional Re, Tugu Re, Marein, Nusantara Re dll.). Juga dengan reasuradur global terkemuka seperti Munich Re, Swiss Re, Hannover Re, Allianz, hingga akses ke Lloyd's of London. Dukungan manajemen puncak yang berpengalaman juga menjadi modal penting, yang memiliki pengalaman lebih dari dua dekade di industri perasuransian. Hal ini menunjukkan kapabilitas internal Sedana Re dalam membangun kredibilitas dan relasi industri. Namun demikian, integrasi ESG ke dalam strategi bisnis Sedana Re bukan tanpa tantangan. Sebagai perusahaan pialang reasuransi yang baru berkembang, Sedana Re perlu mengidentifikasi *faktor-faktor internal* apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam implementasi ESG, serta *faktor-faktor eksternal* apa yang menjadi

peluang dan ancaman bagi upaya tersebut. Identifikasi komprehensif ini penting agar manajemen dapat merumuskan strategi ESG yang tepat, sesuai visi perusahaan sekaligus menjawab tuntutan lingkungan bisnis. Analisis SWOT dan PESTEL merupakan alat yang umum digunakan untuk keperluan ini, karena mampu memetakan kondisi internal-eksternal secara sistematis.

Berdasarkan latar belakang di atas, artikel ini akan mengkaji faktor eksternal dan internal yang memengaruhi integrasi ESG dalam strategi bisnis PT Sedana Re. Pembahasan akan difokuskan pada analisis PESTEL untuk memetakan faktor lingkungan eksternal (termasuk dinamika regulasi, ekonomi, sosial, teknologi, lingkungan, dan hukum) serta analisis SWOT untuk merangkum kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi Sedana Re dalam mengimplementasikan ESG.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang berupaya mempercepat proses digitalisasi dalam layanan perpajakan, termasuk sistem pembayaran pajak, sebagai respons terhadap transformasi digital yang besar-besaran di sektor pemerintahan. Salah satu langkah yang diambil oleh DJP adalah menyediakan layanan seperti *e-billing*, *e-filing*, dan aplikasi DJP Online, yang berfungsi sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak secara online. Meskipun inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan, data dari DJP pada tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan sukarela dari wajib pajak individu non-pegawai hanya mencapai sekitar 65,3%, dengan partisipasi generasi muda masih relatif rendah. Penelitian yang dilakukan oleh (Zega et al. 2024) mengungkapkan bahwa Generasi Milenial, yang merupakan digital natives, masih menghadapi tantangan dalam memahami sistem pajak digital. Pada tingkat makro, fenomena ini menimbulkan kekhawatiran tentang kesenjangan antara penyediaan infrastruktur digital canggih dan pemanfaatannya secara optimal oleh pengguna, terutama Generasi Z.

Digitalisasi perpajakan adalah proses transformasi sistem perpajakan konvensional menjadi sistem berbasis teknologi digital, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam administrasi perpajakan. Proses transformasi ini melibatkan penerapan berbagai teknologi, seperti aplikasi e-SPT, serta otomatisasi

dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara online. Digitalisasi ini memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, mengurangi kemungkinan kesalahan manual, dan pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (David Sulistiyantoro and Gerlan Haha Nusa 2023). Selain itu, digitalisasi perpajakan juga berfungsi sebagai alat untuk mendukung transparansi fiskal. Misalnya, digitalisasi pajak karbon memudahkan pemantauan emisi korporasi secara lebih efektif, sekaligus mendukung tujuan pengembangan rendah karbon Indonesia. Dengan transparansi ini, pemerintah dapat meningkatkan pengawasan atas aktivitas pajak dan menciptakan sistem yang lebih adil bagi masyarakat (Lolo 2024). Implementasi digitalisasi pajak juga terbukti memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama melalui penggunaan sistem seperti e-SPT. Sistem ini menyederhanakan proses pelaporan pajak dan mengurangi beban administratif bagi wajib pajak, sehingga meningkatkan motivasi mereka untuk mematuhi peraturan pajak (Satyawati 2021).

Tingkat realisasi kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam penyampaian SPT pada tahun 2020 hingga 2024 berfluktuasi setiap tahunnya. Realisasi kepatuhan wajib pajak di tahun 2024 sebesar 85.75% mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 88%. Namun realisasi kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum bisa memenuhi target yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan sebesar (Wildan 2025). Permasalahan juga terjadi pada tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia khususnya wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) masih belum memenuhi harapan. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT masih cukup rendah. Penyebabnya bukan tidak lain karena rumit dan lamanya sistem administrasi perpajakan yang menyita banyak waktu yang membuat wajib pajak enggan untuk datang ke kantor pelayanan pajak. Oleh sebab itu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dari tahun ke tahun terus dilakukan oleh pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak, yaitu salah satunya dengan cara menerapkan digitalisasi pelayanan pajak di era digital dengan memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini.

2. Kajian Teori

2.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan pertama kali digagas oleh seorang psikologi bernama Stanley Milgram tepatnya pada tahun 1963 (Basiroh 2024). Kepatuhan menggambarkan kepatuhan terhadap aturan. Konsep ini menjelaskan mengapa orang dan kelompok harus mematuhi aturan dan cara meningkatkan kepatuhan. Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk pelaporan pajak, sesuai dengan tujuan DJP. Teori kepatuhan menyiratkan bahwa orang-orang mematuhi arahan pemerintah, baik secara sukarela maupun dengan paksa. Kesadaran pajak meningkatkan kepatuhan sukarela. Memahami perpajakan membantu wajib pajak memahami implikasi dari pelanggaran hukum.

2.2. Pengertian Pajak

Pajak merupakan kewajiban hukum yang wajib disetorkan oleh individu maupun badan kepada negara, dikenakan tanpa imbalan secara langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara serta mensejahterakan warga negaranya. (Ariffin and Sitabuana 2022).

Menurut (Agusetiawati 2024). Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh wajib pajak orang pribadi kepada negara berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, dan tidak memberikan imbalan langsung. Di era digital, kewajiban ini difasilitasi melalui sistem perpajakan berbasis teknologi, seperti e-Filing, untuk mempermudah pelaporan serta meningkatkan efisiensi layanan publik. Dengan demikian, pajak tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban fiskal, tetapi juga bagian dari layanan negara yang terus berkembang seiring kemajuan teknologi, sehingga digitalisasi menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

(Triansyah and Putra 2025) berpendapat pajak adalah instrumen penting negara untuk membiayai pengeluaran publik dan pembangunan nasional, yang bersumber dari kontribusi wajib setiap warga negara sesuai ketentuan hukum yang berlaku, keberhasilan pemungutan pajak di era digital sangat bergantung pada kemampuan wajib pajak dalam memahami dan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan kata

lain, pajak tidak hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga menjadi bentuk partisipasi digital warga negara, yang keberhasilannya ditentukan oleh tingkat literasi teknologi yang memadai dalam mengakses dan menggunakan layanan perpajakan digital.

Negara menggunakan pajak untuk mendanai berbagai inisiatif pemerintah dan kepentingan umum, dengan menekankan kewajiban warga negara untuk membayar pajak demi kepentingan semua orang. Menurut (Budiman 2019), pajak adalah kontribusi wajib yang dikenakan kepada wajib pajak (baik individu maupun badan), bersifat memaksa, tidak mendapatkan balas jasa secara langsung, dan digunakan oleh negara untuk membiayai pengeluaran negara dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan.

2.3. Literasi Digital

Perjalanan sistem perpajakan di Indonesia menuju digitalisasi berlangsung secara bertahap seiring kemajuan teknologi informasi dan upaya reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak 2014). Pada masa sebelum transformasi digital, aktivitas pelaporan dan pembayaran pajak sepenuhnya dilakukan secara manual dan bersifat konvensional, yang mengharuskan wajib pajak hadir secara langsung di kantor pelayanan atau *bank* persepsi (PMK No. 9/PMK.03/2018). Langkah awal menuju digitalisasi ditandai dengan pengembangan *e-Filing* dan *e-SPT* pada awal tahun 2000-an. Teknologi ini memungkinkan wajib pajak mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring, sehingga mempercepat proses pelaporan dan mengurangi interaksi birokratis (Putra et al. 2021) Selanjutnya, pada tahun 2014, pemerintah memperkenalkan sistem *e-Billing*, yang memberikan kemudahan dalam pembuatan kode billing secara elektronik untuk keperluan pembayaran (Direktorat Jenderal Pajak 2014).

Pemahaman terhadap penggunaan teknologi menggambarkan seberapa jauh individu menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan perangkat digital baik perangkat keras, lunak, maupun sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik tertentu (Davis 1989). Dalam ranah perpajakan berbasis digital,

pemahaman ini tidak hanya merujuk pada kemampuan teknis semata, melainkan juga mencakup pengetahuan terkait manfaat, fitur, dan potensi risiko dari teknologi yang digunakan (Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris 2003). Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi sistem pajak terus diperluas melalui integrasi berbagai layanan berbasis internet. Fitur-fitur dalam aplikasi seperti DJP Online dan layanan berbasis seluler seperti *e-system*, dirancang untuk meningkatkan kenyamanan wajib pajak, terutama mereka yang berasal dari Generasi Z yang sudah terbiasa menggunakan teknologi *mobile* (Hidayah 2024). Oleh sebab itu pentingnya pemahaman penggunaan teknologi atau melek teknologi itu di perlukan bagi para wajib pajak agar supaya mereka bisa menggunakan serta memakai aplikasi-aplikasi *e-system* tersebut. Tentunya hal ini agar harapan dan maksud dari Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelayanan pajak secara online ini bisa bermanfaat dan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

2.4. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia merupakan langkah strategis untuk menjawab kelemahan administrasi pajak konvensional yang cenderung tidak efisien dan rawan manipulasi data. Transformasi tersebut mulai terlihat sejak awal 2000-an melalui penerapan sistem administrasi berbasis teknologi, seperti e-Filing dan e-Billing. Perkembangan ini semakin diperkuat dengan peluncuran core tax administration system modern melalui proyek PINTAR (Pembaharuan Inti Administrasi Perpajakan) yang dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (Tanwir et al. 2023). Era digitalisasi ini semakin dipacu oleh perkembangan teknologi big data, kecerdasan buatan (AI), dan integrasi sistem informasi antar-lembaga negara. Penerapan data analytics untuk profiling wajib pajak telah memungkinkan DJP melakukan pengawasan yang lebih efektif serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan pajak (Wali et al. 2023)

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel melalui

analisis data numerik. Metode ini digunakan karena sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak menguji pengaruh variabel independen, yaitu *E-Filing*, *E-Billing*, dan Literasi Digital, terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Teknik ini dipilih karena efisien dalam menjaring data dari responden dalam jumlah besar dan sesuai untuk penelitian kuantitatif (Muchlis 2023). Pengujian variabel menggunakan analisis data statistik dengan bantuan software SPSS versi 25 untuk memudahkan penulis dalam melakukan pengujian variabel. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai minimum (*min*), maksimum (*max*), nilai rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviation*).

4. Hasil Penelitian

4.1. Hasil Balisis Data

4.1.1. Hasil Uji Validitas

Dalam analisis ini, derajat kebebasan dihitung sebagai $df = n - 2$. Mengingat jumlah responden, n , adalah 80, derajat kebebasan (df) dapat dihitung sebagai $80 - 2$, menghasilkan df sebesar 78. Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$ (5%). Nilai hitung untuk tabel r adalah 0,2199. Uji validitas disajikan di bawah ini:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation (Rhitung)	R tabel	Keterangan
<i>E-FILING</i>	EFIL_1	0.774	0.2199	Valid
	EFIL_2	0.825	0.2199	Valid
	EFIL_3	0.756	0.2199	Valid
<i>E-BILING</i>	EBIL_1	0.817	0.2199	Valid
	EBIL_2	0.802	0.2199	Valid
	EBIL_3	0.776	0.2199	Valid
	EBIL_4	0.593	0.2199	Valid
LITERASI DIGITAL	LITE_1	0.799	0.2199	Valid
	LITE_2	0.766	0.2199	Valid
	LITE_3	0.749	0.2199	Valid

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation (Rhitung)	R tabel	Keterangan
	LITE_4	0.545	0.2199	Valid
KEPATUHAN	WPOP_1	0.674	0.2199	Valid
WAJIB	WPOP_2	0.644	0.2199	Valid
PAJAK	WPOP_3	0.777	0.2199	Valid
ORANG	WPOP_4	0.652	0.2199	Valid
PRIBADI	WPOP_5	0.669	0.2199	Valid

Sumber : Olah data Kuesioner

Data dalam tabel menunjukkan bahwa kriteria minimum validitas kuesioner telah terpenuhi, karena nilai r hitung melampaui ambang batas r tabel = 0,2199. Dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesioner valid.

4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan uji statistik Koefisien Cronbach Alpha (α). Kuesioner dianggap reliabel apabila nilai Cronbach Alpha Coefficient (α) melebihi 0,60. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha Coefficient (α)	Keterangan
X1	0,730	Reliabel
X2	0,746	Reliabel
X3	0,693	Reliabel
Y	0,723	Reliabel

Sumber : Olah data Kuesioner

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan melalui nilai Cronbach Alpha, seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabel karena memiliki nilai di atas 0,60 sebagaimana yang direkomendasikan oleh Nunnally (1994) untuk penelitian eksploratif. Variabel X1 memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,730, variabel X2 sebesar 0,746, variabel X3 sebesar 0,693, dan variabel Y sebesar 0,723. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini

mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur masing-masing variabel. Meskipun nilai reliabilitas variabel X3 merupakan yang paling rendah dibandingkan variabel lainnya, yakni 0,693, tetapi nilai tersebut tetap berada di atas ambang batas minimal, sehingga masih dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan dapat dianggap layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

4.1.3. Hasil Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menilai normalitas. Data tergolong normal jika nilai signifikansinya melebihi 0,05. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov disajikan di bawah ini.

Tabel 3 Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.45921911
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.046
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Olah data Kuesioner

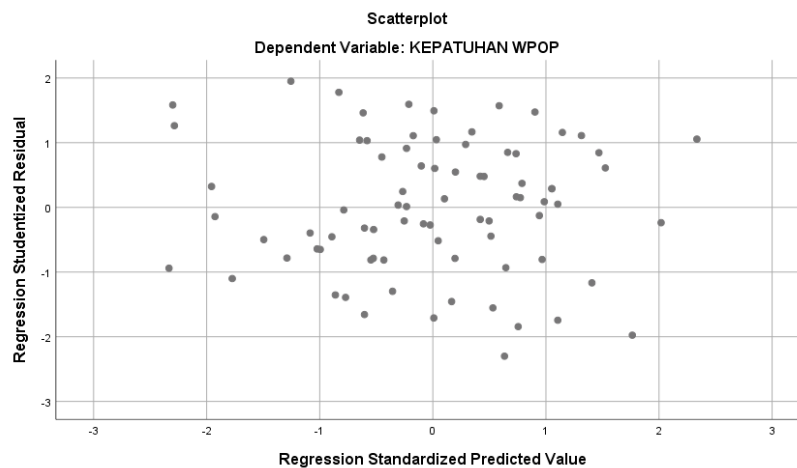
Sesuai dengan uraian diatas, menunjukkan nilai signifikan (*Asymp.sig (2tailed)*) adalah 0,200. Angka signifikan ini lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa sebaran data dalam penelitian ini terdistribusi normal, karena telah memenuhi syarat yaitu nilai signifikan > 0,05.

4.1.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan ke pengamatan lain.

Model regresi yang baik yaitu regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau model regresi yang terdapat kesamaan varian (homokedastisitas).

Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji scatter plot. Uji Scatter Plot adalah salah satu metode visual yang digunakan untuk memeriksa asumsi linearitas dalam analisis regresi. Scatter plot adalah grafik yang menunjukkan hubungan antara dua variabel, di mana satu variabel (variabel independen) diplot pada sumbu x dan variabel lainnya (variabel dependen) pada sumbu y. Berikut hasil pengujian heterokedastisitas:



Sumber : Olah data Kuesioner

Gambar 1 Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai toleransi dan VIF untuk variabel sistem e-filing masing-masing sebesar 0,982 dan 1,017. Variabel sistem e-billing menunjukkan nilai toleransi sebesar 0,960 dan faktor inflasi varians (VIF) sebesar 1,042. Variabel literasi digital menunjukkan nilai toleransi sebesar 0,967 dan nilai VIF sebesar 1,034. Semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai toleransi di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut bebas dari gejala multikolinearitas.

4.2. Pembahasan Hasil Analisis Data

4.2.1. Pengaruh *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis pertama menyatakan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel Coefficients, diperoleh nilai t hitung sebesar $0,877 < t$ tabel (1,991) dengan nilai signifikansi $0,383 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Dari sudut pandang Teori Kepatuhan (Compliance Theory), hasil ini mengindikasikan bahwa stimulus eksternal berupa kemudahan pelaporan melalui e-filing belum cukup untuk membentuk perilaku patuh, karena kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kesadaran dan motivasi internal wajib pajak. Rendahnya pengaruh ini dapat disebabkan oleh faktor seperti kurangnya pemahaman teknis, minimnya sosialisasi, atau kebiasaan wajib pajak yang masih mengandalkan metode konvensional.

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), hasil ini dapat dijelaskan melalui persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Apabila wajib pajak belum sepenuhnya memahami manfaat e-filing atau masih merasa penggunaannya rumit, maka tingkat adopsi akan rendah, sehingga pengaruhnya terhadap kepatuhan pun terbatas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Diantini, Yasa, and Atmadja 2018) yang menyatakan bahwa e-filing tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepatuhan akibat rendahnya kesadaran wajib pajak. Namun, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian (Dewi, Hardika, and Mandia 2023) serta (Diantini, Yasa, and Atmadja 2018) yang menemukan pengaruh positif e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.2. Pengaruh *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis kedua menyatakan bahwa penerapan sistem e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai t hitung sebesar $-1,301 < t$ tabel (1,991) dengan nilai signifikansi

0,197 > 0,05. Artinya, e-billing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_0 diterima dan H_2 ditolak.

Menurut Teori Kepatuhan, ketidakberpengaruhannya ini menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran pajak melalui e-billing belum mampu menjadi pendorong utama perilaku patuh jika tidak dibarengi dengan kesadaran pajak yang kuat. Meskipun hambatan administratif berkurang, faktor internal seperti motivasi dan persepsi terhadap pentingnya pajak tetap menjadi kunci pembentuk kepatuhan.

Dari perspektif TAM, rendahnya pengaruh e-billing dapat disebabkan oleh kurangnya persepsi manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak belum merasakan efisiensi dan kenyamanan secara signifikan atau menghadapi kendala teknis saat menggunakan e-billing, maka minat penggunaan akan rendah, dan dampaknya terhadap kepatuhan pun tidak terlihat.

Temuan ini berbeda dengan penelitian ([Mandasari 2024](#)) yang menyatakan bahwa e-billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan melalui kemudahan, kecepatan, dan akurasi pembayaran. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan kondisi lapangan yang mungkin dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kebiasaan wajib pajak dalam melakukan pembayaran.

4.2.3. Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,222 > t tabel (1,991) dengan nilai signifikansi 0,029 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima.

Berdasarkan Teori Kepatuhan, literasi digital yang tinggi memperkuat kapasitas wajib pajak untuk memahami prosedur dan manfaat sistem perpajakan digital, sehingga meningkatkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Pengetahuan dan keterampilan digital membuat wajib pajak lebih percaya diri dalam mengakses, mengisi, dan mengirimkan laporan pajak secara tepat waktu dan benar.

Menurut TAM, literasi digital mendukung persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dari teknologi perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kemampuan digital tinggi cenderung lebih cepat menerima dan mengadopsi teknologi baru seperti *e-filing* dan *e-billing*, sehingga kepatuhan meningkat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Al Khoir and Muid 2025) serta (Mandasari 2024) yang menyatakan bahwa literasi digital mempermudah adaptasi terhadap teknologi perpajakan dan mendorong perilaku patuh.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *e-filing*, *e-billing*, dan Literasi Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi Jawa Barat, maka dapat disimpulkan:

1. *E-Filing* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun *e-filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya tanpa harus datang ke kantor pajak serta dapat dilakukan kapan saja, kemudahan tersebut belum cukup mendorong peningkatan kepatuhan. Faktor penyebabnya dapat berupa kurangnya pemahaman teknis, kebiasaan menggunakan metode manual, atau persepsi bahwa pelaporan pajak tidak menjadi prioritas utama.
2. *E-Billing* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Meskipun *e-billing* mempermudah proses pembayaran pajak secara elektronik, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan ini tidak serta merta meningkatkan kepatuhan. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya motivasi internal wajib pajak, keterbatasan literasi teknologi, atau kurangnya sosialisasi mengenai manfaat *e-billing* itu sendiri.
3. Literasi Digital (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat literasi digital wajib pajak, semakin besar kemampuannya dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan perpajakan digital seperti *e-filing* dan *e-billing*, sehingga

meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Secara simultan, *E-Filing*, *E-Billing*, dan Literasi Digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, meskipun kontribusinya relatif kecil, yaitu sebesar 8,6% (nilai R^2), sedangkan 91,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti kesadaran pajak, persepsi terhadap sanksi, pelayanan fiskus, dan kondisi ekonomi.

6. Daftar Pustaka

- Agusetiawati, Wulan Dwi. "Pengaruh Edukasi Pajak Dan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Batu)." 2024.
- Ariffin, Melissa, and Tunjung Herning Sitabuana. "Sistem Perpajakan Di Indonesia." *Serina Iv Untar*, no. 28 :(2022). 523–534.
- Basiroh, Alfi. "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Pelaku Usaha Online (Studi Kasus Online Shop Di Jabodetabek)." Universitas Mercu Buana-Buncit, 2024.
- Budiman, Alex. "Pengaruh Struktur Modal Dan Likuiditas Tanggungjawab Sosial Perusahaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015 - 2018)." 2019.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology." *MIS Quarterly* 13 (3): (1989). 319–340.
- Direktorat Jenderal Pajak. "Peraturan Perpajakan." *Pajak.Go.Id.* 2014.
- Haldibekova, Aziza. "Penerapan & Implementasi Big Data Di Berbagai Sektor (Pembangunan Berkelanjutan Era Industri 4.0 Dan Society 5.0)." In *Ilmu Pengetahuan Dan Potensi Keilmuan: Landasan Pembangunan Masyarakat Yang Inovatif Berkelanjutan*. Vol. 1. 2022.
- Hidayah. "Behavioral Intention To Use Telemedicine Applications Among Millennial And Generation Z In Indonesia." *Ieeexplore.Ieee.Org.* 2024.
- Lolo, Paulus Johan. "The Mediating Effect Of Company Value From Risk Management,

- Direct Investment And Taxation On Economic Growth." 10 (4): (2024). 769–779.
- Muchlis, Aulia Fikriarini. "Metode Penelitian Survei-Kuesioner Untuk Kesesakan Dan Privasi Pada Hunian Asrama." *Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia* 12 (3): (2023). 154–163.
- PMK No. 9/PMK.03/2018. "Pembentukan Perseroan Terbatas Sebagai Anak Perusahaan Daerah Intimun." *Peraturan.Bpk.Go.Id.* 2018.
- Putra, A. Aris Wacana, Muhammad Ichwan, Bernardo Nugroho Yahya, dan Ivan Kristianto Singgih. "Flexible Stage-Based Process Performance Mining For Customer Journey Analysis." *Procedia Computer Science* 197 :(2021). 759–767.
- Satyawati, Endang. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self-Assessment System, Sanksi Pajak, Penerapan E-Spt Dan Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Spt Tahunan." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 17 (1): (2021). 47.
- Sulistiyantoro, David, and Gerlan Haha Nusa. "The Analysis Of Influence Tax Digitalization On Income Tax While Pandemic." *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi* 7 (2): (2023). 540–556.
- Triansyah, Indrarto, and Robiur Rahmat Putra. "Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Literasi Digital Sebagai Pemoderasi." *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4 (4): (2025). 6784–6797.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, dan Fred D. Davis. "User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View." *MIS Quarterly* 27 (3): (2003). 425–478.
- Wildan, Muhamad. "Djp: Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Di 2024 Sebesar 85,75 Persen." *News.Ddtc.Co.Id.* 2025.
- Zega, Asokhiwa, Yosua Victorada Gea, Mitra Setia Zebua, Ayler Beniah Ndraha, and Yolanda Ferida. "Strategi Peningkatan Kesadaran Pajak Di Kalangan Generasi Muda Dalam Era Digital: Analisis Peran Teknologi Dan Pendidikan Menuju Indonesia Emas 2045." 01 (September): (2024). 11–22.