



Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP

Indra Proline Boru Pakpahan, Juitania

Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

indrapakpahan42@gmail.com, dosen02219@unpam.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di RW 006, Kelurahan Tomang, Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat. Populasi penelitian berjumlah 3.173 wajib pajak, dengan sampel sebanyak 355 responden yang ditentukan menggunakan teknik simple random sampling. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS, yang meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,383 dan signifikansi $<0,001$. Sosialisasi DJP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,544 dan signifikansi $<0,001$. Digitalisasi Pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan koefisien regresi sebesar 0,467 dan signifikansi $<0,001$. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai F sebesar 713,282 dan signifikansi $<0,001$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,858 menunjukkan bahwa 85,8% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Dengan demikian, Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Digitalisasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract

This study aims to analyze the effects of Ease of Use, Tax Authority Socialization, and Tax Digitalization on Individual Taxpayer Compliance in the implementation of digital tax administration. This study employed a quantitative approach with an associative design. Primary data were collected through questionnaires distributed to Individual Taxpayers domiciled in RW 006, Tomang Village, Grogol Petamburan District, West Jakarta. The population consisted of 3,173 taxpayers, with a sample of 355 respondents selected using simple random sampling. The variables were measured using a five-point Likert scale. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS, including validity, reliability, classical assumption, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results show that Ease of Use has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, with a regression coefficient of 0.383 and a significance value of <0.001 . Tax Authority Socialization also has a positive and significant effect, with a coefficient of 0.544 and a significance value of <0.001 . Tax Digitalization has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance, with a coefficient of 0.467 and a significance value of <0.001 . Simultaneously, the three independent variables significantly affect Taxpayer Compliance, as indicated by an F-value of 713.282 and a significance value of <0.001 . The Adjusted R Square of 0.858 indicates that 85.8% of the variation in Taxpayer Compliance can be explained by the three variables. Thus, Ease of Use, effective Tax Authority Socialization, and Tax Digitalization are important factors in improving Individual Taxpayer Compliance.

Keywords: Ease of Use, Tax Socialization, Tax Digitalization, Taxpayer Compliance, Coretax

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak memiliki peranan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional dan keberlangsungan fiskal negara. Besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga optimalisasi penerimaan. Kondisi tersebut semakin relevan karena sistem perpajakan Indonesia menerapkan *self assessment system*, sehingga wajib pajak

diberikan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Dengan demikian, keberhasilan administrasi perpajakan tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah, tetapi juga pada kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Perkembangan penerimaan pajak dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan kondisi yang perlu mendapat perhatian. Pada tahun 2024, pendapatan negara yang terealisasi mencapai Rp2.842,5 triliun atau 101,4% dari target APBN dan meningkat 2,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, kondisi tersebut mengalami perubahan pada tahun 2025. Realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp1.917,6 triliun atau hanya mencapai 87,6% dari target APBN 2025. Penerimaan tersebut juga mengalami kontraksi sebesar 0,72% dibandingkan tahun 2024. Penurunan tersebut antara lain dipengaruhi oleh pelemahan harga komoditas global, penurunan setoran PPh Badan sebesar 4,2%, serta penurunan PPN/PPnBM sebesar 4,6%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan pajak masih menghadapi tantangan, khususnya dalam mempertahankan kepatuhan wajib pajak.

Di tengah kondisi tersebut, pemerintah melakukan perubahan besar dalam administrasi perpajakan melalui digitalisasi. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan *Core Tax Administration System* (Coretax) yang mulai diimplementasikan pada 1 Januari 2025. Implementasi Coretax merupakan bagian dari Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan yang mengintegrasikan berbagai proses perpajakan dalam satu sistem. Sebelumnya, digitalisasi perpajakan telah dilakukan secara bertahap melalui penerapan e-Filing, e-Billing, e-Faktur, dan e-Bupot. Transformasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Implementasi Coretax pada dasarnya diarahkan untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan melalui integrasi layanan dan penyederhanaan proses. Digitalisasi dapat memberikan manfaat berupa pengurangan waktu dan biaya dalam memenuhi kewajiban perpajakan karena berbagai layanan dapat dilakukan secara elektronik. Prayogi et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sekaligus memberikan kontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi kegiatan perpajakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan perpajakan digital dapat menjadi salah satu instrumen yang mendukung peningkatan kepatuhan ketika wajib pajak mampu memanfaatkan sistem yang tersedia.

Selain aspek digitalisasi, kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan transformasi administrasi perpajakan. Sistem yang terintegrasi belum tentu memberikan manfaat secara optimal apabila wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami fitur dan prosedur yang tersedia. Penelitian Listyawati et al. (2026) yang secara khusus menguji sistem Coretax DJP menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa literasi digital berperan dalam memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepatuhan. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan sistem tersebut.

Di sisi lain, penerapan sistem perpajakan digital juga menghadirkan tantangan yang perlu diperhatikan. Syahra dan Furqon (2026) menemukan bahwa implementasi Coretax dapat meningkatkan kepatuhan melalui penyederhanaan prosedur, transparansi, dan integrasi layanan, tetapi masih terdapat kendala berupa gangguan teknis, keterbatasan literasi digital, dan permasalahan keamanan data. Sejalan dengan hal tersebut, Widyawati dan Laksmi (2025) menunjukkan bahwa literasi digital dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna Coretax, sedangkan aspek keamanan data turut memengaruhi hubungan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan perlu disertai dengan peningkatan literasi digital, penguatan keamanan sistem, serta edukasi yang berkelanjutan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh wajib pajak.

Namun penerapan sistem digital belum sepenuhnya menunjukkan kondisi yang sejalan dengan tujuan tersebut. Pada tingkat masyarakat, khususnya wajib pajak orang pribadi, masih ditemukan hambatan dalam memahami prosedur perpajakan digital. Kondisi tersebut terlihat pada masyarakat di RW 006 Tomang, di mana sebagian warga masih menganggap prosedur perpajakan membingungkan dan merasa khawatir melakukan kesalahan ketika melakukan penginputan. Hasil wawancara yang dilakukan pada April 2026 juga menunjukkan bahwa tidak seluruh warga memperoleh edukasi perpajakan, sementara bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi perpajakan masih dianggap sulit dipahami karena adanya sistem baru.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara kemudahan sistem yang dirancang oleh otoritas pajak dengan kemudahan yang benar-benar dirasakan oleh wajib pajak. Digitalisasi yang semakin berkembang tidak secara otomatis menjamin seluruh wajib pajak mampu beradaptasi dengan perubahan administrasi perpajakan. Tingkat pemahaman, kemampuan menggunakan teknologi, serta akses terhadap informasi perpajakan menjadi aspek yang dapat memengaruhi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Selain kemudahan penggunaan, sosialisasi perpajakan menjadi faktor yang penting dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem perpajakan digital. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya penyampaian informasi melalui media sosial, pamflet digital, dan kelas pajak secara daring. Akan tetapi, penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat. Survei yang dilaporkan DDTC News (2025) menunjukkan bahwa 38,9% responden menilai sosialisasi yang diberikan telah memadai, sedangkan 21,2% menilai kurang dan 21,2% lainnya bersikap netral. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya ruang untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi mengenai perubahan sistem perpajakan.

Permasalahan tersebut juga diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu yang belum menunjukkan hasil yang konsisten. Juniarti et al. (2025) serta Nurafiza dan Kisnawati (2024) menemukan bahwa digitalisasi pajak dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem yang lebih mudah dan proses administrasi yang lebih sederhana dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Namun, Rosyid et al. (2024) menemukan bahwa digitalisasi belum secara langsung meningkatkan kepatuhan karena masih terdapat hambatan berupa kesenjangan akses digital dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi.

Perbedaan hasil juga ditemukan pada faktor yang berkaitan dengan pengetahuan dan sosialisasi perpajakan. Zaikin et al. (2022) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak memiliki peranan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan pengetahuan dan kesadaran perpajakan. Sementara itu, Indrarto dan Rahmat Putra (2025) menemukan bahwa literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa pemahaman terhadap informasi dan ketentuan perpajakan merupakan salah satu aspek penting dalam mendorong perilaku patuh. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam menghadapi perubahan administrasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya sistem digital, tetapi juga dengan kemampuan wajib pajak dalam memahami dan memanfaatkan informasi perpajakan. Oleh karena itu, pengaruh kemudahan penggunaan, sosialisasi DJP, dan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak masih perlu diuji lebih lanjut, khususnya pada konteks penerapan sistem administrasi perpajakan digital setelah implementasi Coretax.

Selain *empirical gap* tersebut, terdapat *phenomenon gap* antara tujuan digitalisasi perpajakan dengan kondisi penerimaan pajak pada tahun 2025. Di tengah penerapan Coretax dan upaya pemerintah meningkatkan kemudahan administrasi perpajakan, realisasi penerimaan pajak justru mengalami kontraksi dan belum mencapai target APBN. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan belum dapat dipandang sebagai satu-satunya faktor yang secara otomatis meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki fokus pada wajib pajak orang pribadi di wilayah RW 006 Tomang. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada adanya kondisi empiris berupa masih ditemukannya wajib pajak yang membutuhkan informasi dan pendampingan dalam memahami sistem perpajakan yang semakin terdigitalisasi. Kondisi tersebut menjadi penting untuk dikaji karena keberhasilan transformasi administrasi perpajakan pada tingkat nasional pada akhirnya bergantung pada kemampuan wajib pajak di tingkat masyarakat dalam menerima, memahami, dan menggunakan sistem yang telah disediakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, *research gap* penelitian ini terletak pada masih adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu serta adanya kesenjangan antara tujuan penerapan digitalisasi perpajakan dengan kondisi kepatuhan wajib pajak di lapangan. Penelitian ini kemudian menggabungkan tiga aspek, yaitu kemudahan penggunaan, sosialisasi DJP, dan digitalisasi pajak untuk menguji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada konteks penerapan sistem perpajakan digital, khususnya setelah implementasi Coretax.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menghadapi perubahan administrasi perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP.”** Penelitian ini bertujuan untuk menguji

dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan sistem perpajakan, sosialisasi pajak, dan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menguji pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1), Sosialisasi DJP (X2), dan Digitalisasi Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Penelitian dilaksanakan pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di RW 006 Kelurahan Tomang, Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat. Pengumpulan data dilakukan pada periode November 2025 sampai Juli 2026, yang meliputi tahap persiapan, perizinan, pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan hasil penelitian.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner. Populasi penelitian berjumlah 3.173 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai warga di wilayah RW 006 Kelurahan Tomang pada tahun 2026. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dengan kriteria responden merupakan wajib pajak aktif, memiliki NPWP, pernah menggunakan aplikasi perpajakan, dan berdomisili di wilayah Tomang. Dengan tingkat kesalahan 5%, ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 355 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebarakan secara langsung maupun melalui Google Forms. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 5 untuk “sangat setuju”, skor 4 untuk “setuju”, skor 3 untuk “ragu-ragu”, skor 2 untuk “tidak setuju”, dan skor 1 untuk “sangat tidak setuju”. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diukur melalui indikator pendaftaran diri sebagai wajib pajak, perhitungan dan pembayaran pajak, pelaporan SPT, serta pembayaran tunggakan pajak.

Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) diukur melalui kemudahan memahami fitur Coretax, kemudahan akses sistem, serta kemudahan dalam pengisian dan pelaporan SPT melalui Coretax. Variabel Sosialisasi DJP (X2) diukur berdasarkan intensitas kegiatan sosialisasi DJP, kejelasan materi yang disampaikan, serta kemampuan sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak. Sementara itu, Digitalisasi Pajak (X3) diukur melalui kemudahan layanan pajak secara daring, keterpaduan sistem digital antar layanan DJP, serta efisiensi waktu dan biaya yang diperoleh melalui digitalisasi. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert. Sebelum dilakukan analisis utama, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk memastikan setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Model regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \quad (1)$$

dengan Y merupakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, α merupakan konstanta, β_1 , β_2 , dan β_3 merupakan koefisien regresi masing-masing variabel independen, X_1 merupakan Kemudahan Penggunaan, X_2 merupakan Sosialisasi DJP, X_3 merupakan Digitalisasi Pajak, dan ε merupakan kesalahan atau *error* dalam model.

Pengujian model dilakukan melalui uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Setelah model memenuhi persyaratan pengujian, hipotesis diuji menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak dalam menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$)

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 355 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang berdomisili di RW 006, Kelurahan Tomang, Kecamatan Grogol Petamburan, Jakarta Barat. Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 220 responden (62%) berjenis kelamin perempuan dan 135 responden (38%) berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia, responden berusia lebih dari 35 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 136 orang (38,3%), diikuti kelompok usia 17–25 tahun sebanyak 129 orang (36,3%) dan usia 25–35 tahun sebanyak 81 orang (22,8%). Sementara itu, terdapat 9 responden (2,5%) yang berusia kurang dari 17 tahun. Kelompok responden berusia kurang dari 17 tahun tetap termasuk dalam sampel karena penentuan status sebagai Wajib Pajak tidak semata-mata didasarkan pada batas usia, tetapi pada terpenuhinya ketentuan subjektif dan objektif perpajakan. Responden tersebut telah memenuhi kriteria penelitian, yaitu berstatus sebagai Wajib Pajak aktif, memiliki NPWP, dan pernah menggunakan aplikasi perpajakan. Dengan demikian, seluruh responden yang terlibat dalam penelitian telah memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

Dilihat dari pekerjaan, responden didominasi oleh kategori lainnya sebanyak 151 orang (42,5%) dan karyawan swasta sebanyak 142 orang (40%). Berdasarkan penghasilan, mayoritas responden memiliki penghasilan kurang dari Rp5.400.000 per bulan, yaitu sebanyak 191 orang (53,8%). Dari sisi pendidikan, responden paling banyak memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 175 orang (49,3%), kemudian S1 sebanyak 137 orang (38,6%). Seluruh responden menyatakan mengetahui atau menggunakan sistem Coretax dan seluruhnya memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Grogol Petamburan.

Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Sosialisasi DJP (X2), Digitalisasi Pajak (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh tanggapan yang cenderung positif.

Tabel 1 Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Mean
Kemudahan Penggunaan (X1)	355	24,88
Sosialisasi DJP (X2)	355	24,99
Digitalisasi Pajak (X3)	355	25,30
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	355	37,97

Variabel Kemudahan Penggunaan memperoleh nilai rata-rata 24,88. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kemudahan mengakses Coretax kapan pun dibutuhkan dengan rata-rata 4,18, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator kemudahan memahami fitur Coretax sebesar 4,06. Pada variabel Sosialisasi DJP, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,26 terdapat pada pernyataan bahwa sosialisasi meningkatkan keyakinan responden dalam menggunakan aplikasi perpajakan, sedangkan nilai terendah sebesar 3,99 terdapat pada persepsi mengenai rutinitas pelaksanaan sosialisasi oleh DJP.

Digitalisasi Pajak memperoleh nilai rata-rata 25,30. Indikator dengan nilai tertinggi sebesar 4,39 menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mengurangi kebutuhan kunjungan ke kantor pajak sehingga menghemat waktu. Sementara itu, Kepatuhan Wajib Pajak memperoleh nilai rata-rata 37,97 dengan nilai tertinggi sebesar 4,30 pada indikator kewajiban memiliki NPWP sebagai bentuk pemenuhan kewajiban kepada negara. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian positif terhadap sistem perpajakan digital dan kepatuhan perpajakan.

3.1 Hasil Uji Instrumen

Pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, Digitalisasi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai korelasi lebih besar daripada r tabel sebesar 0,104. Nilai korelasi indikator Kemudahan Penggunaan berada pada rentang 0,738–0,777, Sosialisasi DJP 0,692–0,715, Digitalisasi Pajak 0,687–0,739, dan Kepatuhan Wajib Pajak 0,610–0,695. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,600. Kemudahan Penggunaan memperoleh nilai 0,846, Sosialisasi DJP 0,792, Digitalisasi Pajak 0,815, dan Kepatuhan Wajib Pajak 0,824. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 atau lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual dalam model regresi berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance seluruh variabel berada di atas 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10. Kemudahan Penggunaan memiliki tolerance 0,399 dan VIF 2,508, Sosialisasi DJP memiliki tolerance 0,413 dan VIF 2,424, sedangkan Digitalisasi Pajak memiliki tolerance 0,363 dan VIF 2,756. Hasil tersebut menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,125 untuk Kemudahan Penggunaan, 0,386 untuk Sosialisasi DJP, dan 0,171 untuk Digitalisasi Pajak. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 3,023 + 0,383X_1 + 0,544X_2 + 0,467X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki koefisien positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi DJP memiliki koefisien regresi terbesar, yaitu 0,544, kemudian Digitalisasi Pajak sebesar 0,467 dan Kemudahan Penggunaan sebesar 0,383.

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien B	t hitung	Sig.	Keputusan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,383	9,154	<0,001	Berpengaruh signifikan
Sosialisasi DJP (X2)	0,544	12,284	<0,001	Berpengaruh signifikan
Digitalisasi Pajak (X3)	0,467	10,589	<0,001	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan hasil uji t, Kemudahan Penggunaan memiliki nilai t hitung sebesar 9,154 dengan signifikansi <0,001. Sosialisasi DJP memiliki nilai t hitung sebesar 12,284 dengan signifikansi <0,001, sedangkan Digitalisasi Pajak memiliki nilai t hitung sebesar 10,589 dengan signifikansi <0,001. Ketiga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga ketiga variabel secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 713,282 dengan signifikansi <0,001. Nilai tersebut lebih besar dari F tabel sebesar 2,630 sehingga Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Nilai R sebesar 0,927 dan Adjusted R Square sebesar 0,858 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan mampu menjelaskan 85,8% variasi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebesar 14,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.3 Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien regresi sebesar 0,383 menunjukkan arah hubungan positif, sedangkan nilai signifikansi $<0,001$ menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Artinya, semakin mudah sistem perpajakan digunakan oleh Wajib Pajak, semakin besar kecenderungan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami fitur, mengakses sistem, serta melakukan proses administrasi perpajakan menjadi salah satu faktor yang mendukung kepatuhan. Hasil deskriptif memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian tinggi terhadap kemudahan akses Coretax. Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam memperoleh layanan perpajakan dapat mengurangi hambatan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Hasil tersebut sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM), khususnya konsep *perceived ease of use*. Sistem yang mudah dipahami dan digunakan dapat meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks perpajakan, kemudahan penggunaan dapat mengurangi kesulitan administratif sehingga Wajib Pajak lebih terdorong untuk melakukan pendaftaran, pelaporan, maupun pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Widyawati dan Laksmi (2025) serta Syahrudin (2024) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan perpajakan digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas antarmuka, kejelasan informasi, dan kemudahan navigasi pada sistem perpajakan digital perlu terus diperhatikan untuk mendukung kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sosialisasi DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi DJP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,544 dan signifikansi $<0,001$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas dan pemahaman yang diperoleh melalui sosialisasi dapat mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Nilai rata-rata tertinggi pada variabel Sosialisasi DJP terdapat pada pernyataan bahwa sosialisasi membuat responden lebih yakin dalam menggunakan aplikasi perpajakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membantu meningkatkan kepercayaan dan kesiapan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem perpajakan digital.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (TPB). Informasi yang diberikan oleh DJP dapat membantu membentuk sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, memperkuat norma subjektif, serta meningkatkan persepsi kendali Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan pengetahuan yang lebih baik, hambatan yang muncul karena ketidaktahuan terhadap prosedur perpajakan dapat dikurangi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zaikin et al. (2022) dan Daiva et al. (2026) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, DJP perlu mempertahankan sosialisasi secara berkelanjutan dengan materi yang sederhana, mudah dipahami, dan disesuaikan dengan perkembangan sistem perpajakan digital.

Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Digitalisasi Pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,467 dan nilai signifikansi $<0,001$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan layanan perpajakan digital, semakin besar kecenderungan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat digitalisasi terutama dalam menghemat waktu karena dapat mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa efisiensi menjadi salah satu manfaat utama dari transformasi digital dalam administrasi perpajakan.

Dalam perspektif TAM, kondisi tersebut berkaitan dengan *perceived usefulness*, yaitu keyakinan bahwa penggunaan suatu teknologi dapat memberikan manfaat dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketika Wajib Pajak merasakan bahwa layanan digital dapat mempercepat proses administrasi, mempermudah pelaporan, dan mengurangi biaya maupun waktu, penerimaan terhadap sistem digital akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Farida et al. (2025), Wijaya et al. (2025), serta Amalia dan Hapsari (2026) yang menemukan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, pengembangan sistem perpajakan digital yang terintegrasi dan mudah digunakan dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji F menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai F hitung sebesar 713,282 dengan signifikansi $<0,001$ menunjukkan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,858 menunjukkan bahwa 85,8% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kemudahan Penggunaan, Sosialisasi DJP, dan Digitalisasi Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam lingkungan administrasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi, tetapi juga oleh pengetahuan dan kemudahan dalam menggunakannya.

Kemudahan Penggunaan memberikan dukungan dari sisi teknis, Digitalisasi Pajak memberikan manfaat berupa efisiensi dan kemudahan layanan, sedangkan Sosialisasi DJP memberikan pengetahuan serta pemahaman mengenai prosedur perpajakan. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam membentuk kondisi yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak.

Temuan ini memperkuat penerapan TAM dan TPB secara bersama-sama dalam menjelaskan perilaku Wajib Pajak. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan penerimaan teknologi, digitalisasi memperkuat persepsi manfaat, sedangkan sosialisasi membantu membentuk pengetahuan, sikap, dan persepsi kendali terhadap kewajiban perpajakan. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak pada era digital memerlukan pengembangan teknologi yang diikuti dengan edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di RW 006 Kelurahan Tomang, Jakarta Barat, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan digitalisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, ketiga variabel tersebut masing-masing menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kemudahan penggunaan, sosialisasi DJP, dan digitalisasi perpajakan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,858, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 85,8% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan 14,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan sistem perpajakan, penyampaian sosialisasi yang efektif, serta pengembangan layanan perpajakan berbasis digital dapat menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Reference

1. Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
2. Amalia, S. R., & Hapsari, W. D. (2026). Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi Pajak, dan Emosi Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak di Morowali Sulawesi Tengah. 5(4), 5388–5398.

3. Daiva, K., Bahuda, R., Verawati, Y., Ayu, D., & Bhegawati, S. (2026). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Denpasar Barat. *05*(01), 127–140.
4. Davis, Bagozzi, & Warshaw. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*.
5. Farida, A., Susanti, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Bhakti, A., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Literasi Pajak dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *26*(01), 1–10.
6. Juniarti, Noersanti, L., Akhmadi, A., Ardheta, P. A., & Auzaini, S. N. (2025). Digitalisasi Perpajakan: Tantangan, Peluang, dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Publik serta Kewajiban Pajak di Tokopedia. *Jurnal Akuntansi STEI*, *11*(1), 1–12. <https://doi.org/10.36406/jasstei.v11i1.37>
7. Listyawati, I., Mulyati, S., Ukhriyawati, C. F., Kartika, E., Tanjung, R., & Salesti, J. (2026). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Sistem CORETAX DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, *20*(1), 174–183. <https://doi.org/10.33373/mja.v20i1.9058>
8. Nurafiza, B., Kisnawati, B., & Rusdi. (2024). Analisis pengaruh digital teknologi, pengetahuan pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntabel: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *2*(1), 49–61.
9. Prayogi, Y. A., Sanusi, R., & Fauziah, D. A. (2025). Digitalisasi Perpajakan, Kinerja UMKM, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Indonesian Journal of Management Science*, *4*(1), 17–25. <https://doi.org/10.46821/ijms.v4i1.616>
10. Rosyid, M. A., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). The Effect of Digitalization on Compliance and Implementation of Tax Laws in Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, *5*(3), 265–280. <https://online-journal.unja.ac.id/Mendapo/article/view/32242>
11. Syahra, A., & Furqon, I. K. (2026). Dampak Implementasi Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Negara. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Perpajakan*, *9*(1). <https://doi.org/10.24167/jemap.v9i1.14261>
12. Syahrudin, N. H. (2024). Minat, Kebermanfaatan dan Kemudahan sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, Manakah yang Terpenting? *4*, 6970–6991.
13. Widyawati, P. I. K., & Wulandari Laksmi, K. P. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Literasi Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Keamanan Data sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, *5*(1), 2661–2673.
14. Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pribadi di KPP Ilir Timur. *7*(1), 53–67.
15. Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner*, *7*(1), 57–76. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>