
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
DAN PEMANFAATAN LAYANAN PERPAJAKAN DIGITAL
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh 21 PADA KARYAWAN
BANK BRI
KANTOR CABANG CIKARANG**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memeroleh Gelar Sarjana Akuntansi



Disusun Oleh :
NADYA MAULINA
21110008

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS & TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERTIWI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING



Nama : Nadya Maulina
NIM : 21110008
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang.

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk dilaksanakan

Disetujui pada:

Hari : Rabu Tanggal : 23 Juli 2025

Pembimbing I

Sopian, S.E., M.Ak.
NIDN : 0405018404

Pembimbing II

Listya Ningrum, S.E., M.Ak.
NIDN: 0431059403

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Siti Nuridah, S.E., M.Ak.
NIDN : 0411129003

LEMBAR PERSETUJUAN SUBMIT ARTIKEL



Nama : Nadya Maulina
NIM : 21110008
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang.

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk di laksanakan
Disetujui pada:

Hari : Rabu, Tanggal : 23 Juli 2025

Pembimbing I

Sopian, S.E., M.Ak.
NIDN: : 0405018404

Pembimbing II

Listya Ningrum, S.E., M.Ak.
NIDN: 0431059403

Mengetahui,

Ketua Jurusan Bisnis

Siti Nuridah, S.E., M.Ak.
NIDN : 0411129003

Dekan
Fakultas Bisnis & Teknologi

Fa'uzobihi, S.Pd., M.Pd.
NIDN : 0403128806

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Nama : Nadya Maulina
NIM : 21110008
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang.

Skripsi ini telah di publikasikan pada Jurnal Minfo Polgan Universitas Pertiwi pada Hari : Selasa, tanggal : 08 Juli 2025

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Sopian, S.E., M.Ak.	Pembimbing I	
Listya Ningrum, S.E., M.Ak.	Pembimbing II	
Siti Nuridah, S.E., M.Ak.	Ketua Jurusan	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Bisnis & Teknologi
Universitas Pertiwi

Fa'uzobihi, S.Pd., M.Pd.
NIDN : : 0403128806

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Universitas Pertiwi:

Nama : Nadya Maulina

NIM : 21110008

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya/penelitian dan tulisan sendiri, bukan buatan orang lain, dan tidak menjiplak karya ilmiah orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain, dipastikan telah saya tulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan cita penulisan karya ilmiah.
3. Menyerahkan hak cipta dan kepemilikan skripsi ini kepada Universitas Pertiwi untuk digunakan dalam penelitian, publikasi, dan pengembangan keilmuan.
4. Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Dinyatakan di
Bekasi, 04 Juli 2025



Nadya Maulina

ABSTRAKSI

Nama : Nadya Maulina
NIM : 21110008
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang.
Pembimbing I : Sopian, S.E., M.Ak.
Pembimbing II : Listya Ningrum, S.E., M.Ak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen penting dalam optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan pajak (X2), dan pemanfaatan layanan perpajakan digital (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus, yaitu dengan melibatkan seluruh populasi sebanyak 160 karyawan sebagai responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan secara parsial juga mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen tersebut masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam aspek kesadaran, pengetahuan, serta akses dan pemanfaatan teknologi perpajakan digital dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak individu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi perpajakan dan lembaga keuangan dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks lingkungan kerja formal.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan, Perpajakan Digital.

ABSTRACT

Name : Nadya Maulina
NIM : 21110008
Program : S1 Accountant
Title : *The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Knowledge, and Utilization of Digital Tax Services on Taxpayer Compliance with PPh 21 of Bank BRI Cikarang Branch Office*
Supervisor I : Sopian, S.E., M.Ak.
Supervisor II : Listya Ningrum, S.E., M.Ak.

Tax compliance plays a vital role in optimizing state revenue through the taxation sector. This study aims to analyze the influence of tax awareness (X1), tax knowledge (X2), and the utilization of digital tax services (X3) on tax compliance (Y) among employees at Bank BRI, Cikarang Branch Office. A quantitative approach was employed using simple linear regression analysis to examine the effect of each independent variable on the dependent variable. The sampling technique used was a census method, involving all 160 employees as respondents.

The results indicate that simultaneously, tax awareness, tax knowledge, and the utilization of digital tax services have a significant effect on tax compliance. The partial tests also show that each of the independent variables has a positive and significant influence on compliance behavior. These findings suggest that improvements in tax awareness, knowledge, and the accessibility of digital taxation platforms can enhance individual compliance. This study is expected to contribute to tax authorities and financial institutions in formulating strategies to improve taxpayer compliance, particularly within formal workplace environments.

Keywords : Taxpayer Awareness, Tax Compliance, Tax Knowledge, Digital Taxation

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Prodi Akuntansi Universitas Pertiwi. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Arif Nugroho, B.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Pertiwi
2. Dr. Sri Mulyani, S.E., M.M., selaku Wakil Rektor 1 Universitas Pertiwi
3. Fa'uzobihi, S.Pd, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Teknologi Universitas Pertiwi
4. Sopian, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi
5. Listya Ningrum, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Kedua Orang Tua, yang mana beliau selalu mengajarkan penulis untuk tetap memegang teguh kejujuran, kedisiplinan, konsisten, komitmen, rasa tanggung jawab dan semangat juang yang tinggi dalam menjalani kehidupan.
7. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Teknologi Program studi Manajemen Universitas Pertiwi yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya serta mendidik saya selama masa kuliah.
8. Seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PERSETUJUAN SUBMIT ARTIKEL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kebaruan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Teoritikal dan Akademis	10
1.5.2. Manfaat Manajerial dan Praktikal	10
1.6. Organisasi Skripsi	11
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.1.1. Kesadaran Wajib Pajak	12
2.1.1.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	12
2.1.1.2. Tujuan Kesadaran Wajib Pajak.....	13
2.1.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak.....	14
2.1.1.4. Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	15
2.1.2. Pengetahuan Pajak	16
2.1.2.1. Pengertian Pengetahuan Pajak	16
2.1.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak.....	17
2.1.2.3. Indikator Pengetahuan Pajak.....	18

2.1.3.	Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital	19
2.1.3.1.	Pengertian Layanan Perpajakan Digital	19
2.1.3.2.	Dampak Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital.....	20
2.1.3.3.	Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Perpajakan Digital....	20
2.1.3.4.	Indikator Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital.....	22
2.1.4.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1.4.1.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1.4.2.	Dampak Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.1.4.3.	Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.1.4.4.	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	25
2.3.	Pembangunan Hipotesis	27
2.3.1.	Pengaruh X1 Terhadap Kepatuhan Y	27
2.3.2.	Pengaruh X2 Terhadap Kepatuhan Y.....	28
2.3.3.	Pengaruh X3 Terhadap Y	30
2.3.4.	Pengaruh X1, X2, X3 Secara Simultan Terhadap Y	32
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		34
3.1.	Desain Penelitian.....	34
3.2.	Konteks Penelitian	35
3.3.	Waktu dan Tahapan Penelitian.....	35
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1.	Satuan Objek Penelitian	36
3.4.2.	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4.4.	Operasionalisasi Variabel.....	37
3.4.5.	Pengukuran Variabel	40
3.5.	Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1.	Regresi Linear Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	41
3.5.2.	Seleksi Item.....	41
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.4.	Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....		47
4.1.	Hasil Penelitian	47
4.1.1.	Profil Responden.....	47

4.1.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.1.3.	Hasil Uji Validitas.....	53
4.1.4.	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.1.5.	Hasil Uji Hipotesis	55
4.2.	Pembahasan Penelitian.....	60
4.2.1.	Pengaruh X1 terhadap Kepatuhan Y	60
4.2.2.	Pengaruh X2 Terhadap Kepatuhan Y	62
4.2.3.	Pengaruh X3 terhadap Kepatuhan Y	64
BAB V PENUTUP.....		66
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		72
LAMPIRAN A.	KUISIONER	72
LAMPIRAN B.	LAMPIRAN OLAH DATA	82
LAMPIRAN C.	ADMINISTRASI SKRIPSI.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	26
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rasio Kepatuhan WP di Cikarang	6
Tabel 3.1. Waktu dan Tahapan Penelitian	35
Tabel 3.2. Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 4.1. Profil Responden.....	47
Tabel 4.2. Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.8. Hasil Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Simultan F	58
Tabel 4.10. Hasil Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Parsial (T)	60

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan komponen fundamental dalam tata perekonomian negara karena merupakan sumber penerimaan negara yang paling dominan. Memastikan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya merupakan hal yang sangat penting karena secara tidak langsung membantu negara dalam menggali potensi sumber penerimaan sehingga program-program pembangunan dapat terlaksana dengan baik. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi tantangan tersendiri, terutama di kalangan wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan tetap, seperti karyawan.

Karyawan pada unit usaha formal merupakan wajib pajak orang pribadi yang perlu membayarkan pajak atas penghasilan yang diterima dari organisasi tempat mereka bekerja. Meskipun bekerja pada organisasi berbadan hukum, karyawan sering sekali mengabaikan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti kesadaran wajib pajak yang rendah, pengetahuan pajak yang rendah, dan tidak maksimalnya pengaplikasian layanan perpajakan digital sehingga masih sering sekali ditemukan kasus keterlambatan pembayaran pajak atau bahkan tidak dibayarkan sama sekali. Fenomena ini perlu menjadi perhatian khusus karena bagaimanapun juga kepatuhan pajak merupakan hal yang sangat penting bagi negara dalam meningkatkan potensi penerimaan.

Kesadaran memiliki makna mengerti atau mengetahui, sedangkan pajak itu sendiri adalah perihal pajak. Maka menurut Jotopurnomo dan Mangoting, kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang mengetahui dan mengerti bahwa ia adalah wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak (Malia, 2023:79). Adapun menurut Ritonga, **kesadaran membayar pajak** adalah perilaku wajib pajak yang dipengaruhi oleh cara pandangnya, termasuk persepsi yang melibatkan unsur **keyakinan, pengetahuan, penalaran**, serta kecenderungan untuk bertindak berdasarkan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Daga et al., 2023:96)

Berdasarkan teoritis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah soal sikap atau perilaku, kemauan, dan moral dari seorang wajib pajak. Secara teoritis, kesadaran wajib pajak yang tinggi seharusnya membawa seseorang pada tingkat kepatuhan membayar yang maksimal, namun di lapangan terkadang berbeda. *Gap* antara teoritis dengan kondisi lapangan sangat tinggi, terkadang seorang yang memiliki kesadaran wajib pajak yang baik tidak selalu otomatis memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik juga. Hal ini disebabkan kesadaran wajib pajak memiliki dimensi yang sangat luas, misalnya wajib pajak mungkin sadar bahwa ia wajib membayar pajak namun perspektif terhadap Pemerintah kurang baik sehingga membatalkan niatnya untuk membayar pajak.

Ditinjau dari pustaka terdahulu terdapat beberapa *gap research* yang ditemukan mengenai hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriani dan Fitria (2021), Lestari dan

Nugroho (2021), Prasetyo (2022) mengklaim temuannya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2020), Rahayu (2021), Zahra dan Hanum (2023) justru mengklaim hal yang berbeda yakni kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan hasil penelitian ini artinya mengindikasikan adanya *gap research*.

Selanjutnya, variabel yang paling penting dalam studi perpajakan adalah pengetahuan pajak. Pengetahuan pajak berbeda dengan kesadaran wajib pajak, jika kesadaran wajib pajak lebih dekat dengan moralitas maka pengetahuan pajak lebih dekat dengan wawasan seputar pajak seperti apa fungsi pajak, bagaimana uang pajak itu akan digunakan, bagaimana cara membayar pajak dan sejenisnya. Fokus kesadaran wajib pajak adalah pada sikap dan nilai sedangkan pengetahuan pajak terfokus pada kognitif. Secara teoritis, keduanya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun perlu dibuktikan ulang di lapangan dengan studi kasus yang lebih baru atau terkini.

Pengetahuan pajak itu sendiri didefinisikan sebagai pemahaman dasar dalam menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak (Sipakkar et al., 2023:5). Adapun menurut Mumu pengetahuan pajak merupakan seluruh informasi, pemahaman, dan keterampilan yang dimiliki seseorang terkait berbagai aspek yang berhubungan dengan sistem dan aturan perpajakan (Hantono & Sianturi, 2022). Kemudian definisi oleh Malia (2023) menyebut bahwa pengetahuan pajak adalah kondisi kognitif dimana seseorang paham betul mengenai fungsi pajak dan mekanisme dalam membayar pajak.

Berdasarkan kajian teoritis tersebut, pengetahuan pajak yang baik diyakini dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di lapangan. Hal ini akan menjadi latar belakang yang kuat dalam penelitian ini, khususnya pada objek karyawan Bank BRI KC Cikarang yang hingga saat ini belum banyak dikaji dalam studi yang sama. Fenomena yang diamati oleh Peneliti adalah banyaknya wajib pajak (karyawan Bank BRI KC Cikarang) yang mengaku kebingungan dalam mengisi SPT atau tidak tahu cara menggunakan e-Filing, padahal informasi tersedia.

Merujuk pada pustaka terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Herlina (2020), Sari dan Putri (2021), Yusuf dan Ramadhan (2022) mengonfirmasi bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2020), Dini dan Rachman (2021), Maulana (2020) mengonfirmasi temuan berbeda bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, ditemukan adanya *gap literatur* yang perlu dikaji lebih dalam.

Pada saat ini, layanan digital perpajakan semakin baik karena didukung teknologi terkini sehingga memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Pembayaran pajak kini dapat dilakukan hanya melalui perangkat digital saja. Kemudahan akses pembayaran pajak ini seharusnya dapat direspon dengan baik oleh wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Layanan perpajakan digital adalah modernisasi pelayanan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana layanan ini memungkinkan wajib pajak membayar pajak dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat

melalui sistem elektronik (Lubis dan Suryani, 2020). Layanan perpajakan digital memungkinkan individu wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor pajak untuk melaporkan atau membayar pajak sehingga hal ini memudahkan wajib pajak. Berdasarkan observasi awal oleh Peneliti, banyak wajib pajak dari karyawan Bank BRI KC Cikarang masih belum maksimal dalam memanfaatkan layanan digital meski layanan digital sudah tersedia luas. Beberapa merasa kesulitan teknis atau tidak terbiasa dengan sistem elektronik.

Merujuk pada pustaka terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Aini dan Kurniawan (2022), Kartika dan Wahyuni (2020), Pradnyani dan Sukmaningrum (2021) mengonfirmasi bahwa pemanfaatan layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2020), Handayani dan Ubaidillah (2023), Saputra (2020) mengonfirmasi temuan berbeda bahwa pemanfaatan layanan perpajakan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, ditemukan indikasi adanya *gap literatur*.

Peningkatan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Nurmantu, kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan melaksanakan seluruh hak perpajakannya (Liberty et al., 2023:19).

Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai kemudahan dalam administrasi perpajakan, seperti layanan digital melalui DJP Online, tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam hal pelaporan SPT tahunan, masih

menjadi tantangan. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hingga 2024, jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT tahunan masih belum sepenuhnya optimal. Terdapat selisih signifikan antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah yang benar-benar melaporkan kewajibannya. Berikut ini dukungan data dari KPP Pertama Cikarang Selatan terkait tingkat kepatuhan pajak di wilayah Cikarang :

Tabel 1.1. Rasio Kepatuhan WP di Cikarang

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	59.36%	56.54%	60.96%	51.44%	47.84%	39.65%	49.77%	61.39%
Badan	66.20%	63.14%	73.73%	59.30%	54.40%	39.12%	46.59%	52.39%
OP Non Karyawan	30.96%	68.65%	53.60%	30.30%	22.76%	11.52%	11.86%	41.23%
OP Karyawan	60.58%	55.24%	60.21%	52.76%	50.33%	44.63%	57.16%	77.08%

Sumber : KPP Pratama Cikarang Selatan (2025).

Merujuk pada tabel 1.1. dapat disimpulkan bahwa wajib pajak orang pribadi baik karyawan masih belum mencapai 100% dalam hal kepatuhan membayar pajak. Hal ini diartikan sebagai suatu fenomena bahwa tidak semua karyawan yang bekerja pada satuan kerja formal memiliki tingkat kepatuhan yang baik dalam membayar pajak.

Terkait dengan PPh 21, pajak ini merupakan jenis pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima oleh seorang wajib pajak. Menurut Suandy (2019) Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21) adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Adapun menurut Mardiasmo (2020) PPh 21 adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium,

tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diperlukan studi lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak dengan objek penelitian karyawan BRI KC Cikarang. Sebagaimana yang telah diidentifikasi di atas, terdapat *gap* antara teoritis dengan kondisi di lapangan dimana kesadaran wajib pajak yang tinggi, pengetahuan pajak yang baik, dan kemudahan pembayaran melalui sistem elektronik tidak secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga hal ini perlu diperdalam lebih lanjut melalui penelitian ini.

Fenomena tersebut mendorong Peneliti untuk mengajukan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Karyawan BRI KC Cikarang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini diidentifikasikan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

3. Apakah pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan layanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Kebaruan Penelitian

Telah dilakukan penelitian oleh Setiawan & Yanti (2024) dengan model yang menggabungkan pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan digitalisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Namun penelitian

tersebut berbeda objek penelitiannya dengan penelitian ini. Objek penelitian tersebut adalah masyarakat di Kecamatan Neglasari sedangkan objek penelitian ini adalah karyawan BRI KC Cikarang. Sejauh pengamatan Peneliti, tidak ada penelitian sebelumnya yang menjadikan karyawan BRI KC Cikarang sebagai studi kasus dengan model penelitian yang sama dengan penelitian ini. Oleh karena itu, ini menjadi salah satu kebaruan yang ditawarkan pada penelitian ini.

Selain hal tersebut, penelitian ini juga menawarkan kebaruan dari sisi teoritis. Dengan kombinasi variabel pada model penelitian yang sama, Peneliti tidak menemukan adanya penelitian terdahulu yang mengadopsi teori TAM (*technological acceptance model*) yang dikonfirmasi berkontribusi dalam mempengaruhi perilaku seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Sehingga penelitian ini menawarkan kebaruan untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang teori tersebut dan bagaimana relevansinya dengan perilaku wajib pajak pada karyawan BRI KC Cikarang.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989:134) digunakan dalam penelitian ini untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks pelayanan perpajakan digital. TAM menjelaskan bahwa dua variabel utama yang memengaruhi niat individu untuk menggunakan suatu teknologi adalah *perceived usefulness* (persepsi terhadap kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan). Dalam penelitian ini, TAM relevan untuk menjelaskan bagaimana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan manfaat dari layanan perpajakan digital, seperti e-filing dan e-billing, dapat memengaruhi

kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan mengadopsi kerangka ini, penelitian berusaha mengkaji apakah tingkat pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, serta kualitas pelayanan digital mampu membentuk persepsi positif yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritikal dan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akademik dan teori perpajakan, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di era digital. Dengan mengkaji kesadaran, pengetahuan, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan dalam bidang perpajakan dan kebijakan fiskal.

1.5.2. Manfaat Manajerial dan Praktikal

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen BRI Kantor Cabang Cikarang dan lembaga perpajakan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak karyawan, melalui penguatan kesadaran, edukasi perpajakan, dan optimalisasi layanan digital. Temuan ini juga bermanfaat bagi pengambil kebijakan dalam mengevaluasi efektivitas digitalisasi layanan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

1.6. Organisasi Skripsi

BAB 1 – Pendahuluan, bagian ini memaparkan mengenai fenomena yang ditemukan Peneliti yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Selain itu dibagian ini juga dipaparkan secara eksplisit mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, kebaruan penelitian, dan juga manfaat penelitian.

BAB 2 – Tinjauan Pustaka, bagian ini memaparkan teori-teori yang dinilai relevan dengan objek yang diteliti dan bagaimana teori tersebut akan diaplikasikan untuk membuktikan hipotesis yang ada. Bagian ini dilengkapi kerangka pemikiran untuk memudahkan membaca model penelitian.

BAB 3 – Metodologi Penelitian, bagian ini memaparkan alur atau prosedur bagaimana tujuan penelitian akan dicapai. Selain itu, segala hal yang sifatnya teknik dan operasional disajikan dibagian ini.

BAB 4 – Hasil Penelitian dan Pembahasan, bagian ini memaparkan hasil pengolahan data dan menginterpretasikannya.

BAB 4 – Hasil Penelitian dan Pembahasan, bagian ini menegaskan ulang hasil penelitian dan saran penelitian.

BAB 2

**TINJAUAN LITERATUR, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Kesadaran Wajib Pajak

2.1.1.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Mukiari kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai kemauan ikhlas seseorang dalam melakukan kewajiban membayar pajak dengan hati nurani yang baik dan jujur (Sipakkar et al., 2023:5). Menurut teoritis tersebut, semakin meningkat kesadaran wajib pajak maka semakin baik juga kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan wajib pajak telah sempurna dalam menyadari pentingnya pajak dan peranya sebagai wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berkaitan dengan sikap, perilaku, atau moralitas yang melekat pada diri wajib pajak dan berpengaruh terhadap keputusannya dalam membayar pajak atau tidak membayar pajak (Malia, 2023:55).

Menurut Ritonga (2021:44) kesadaran membayar pajak merupakan perilaku individu yang timbul dari pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk melakukan tindakan sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami pentingnya pajak

sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara dan merasa bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya tanpa paksaan. Semakin tinggi kesadaran seorang wajib pajak, maka semakin besar kemungkinan akan melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela dan patuh.

Menurut Azmi (2020:28) kesadaran wajib pajak mencerminkan pemahaman individu terhadap pentingnya pajak. Pajak dipandang sebagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak karena bersifat memaksa dan diatur dalam undang-undang. Individu yang memiliki kesadaran pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan sukarela serta menunjukkan kedisiplinan dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

2.1.1.2. Tujuan Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Malia (2023:61) tujuan dari perlunya kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Memahami fungsi pajak, dimana wajib pajak menyadari bahwa pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara yang digunakan untuk pembangunan dan pelayanan publik.
2. Melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela, dimana kesadaran mendorong wajib pajak untuk secara sukarela mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak tanpa paksaan.
3. Meningkatkan kepatuhan pajak, dimana dengan kesadaran yang tinggi, tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan

perpajakan meningkat sehingga berdampak positif pada peningkatan penerimaan negara.

4. Mengurangi pelanggaran perpajakan, dimana kesadaran yang baik membantu mengurangi tingkat pelanggaran perpajakan, seperti penghindaran atau penggelapan pajak.
5. Mendukung stabilitas ekonomi, dimana stabilitas ekonomi dicapai melalui penerimaan pajak yang maksimal.

2.1.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Widiastuti (2023:77) faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak meliputi:

1. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, prosedur pelaporan, dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memahami hak dan kewajibannya cenderung lebih sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Sosialisasi dan Edukasi

Program sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh otoritas pajak dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang baik dari petugas pajak, termasuk kemudahan akses informasi dan bantuan dalam proses perpajakan, dapat meningkatkan kenyamanan dan kesadaran wajib pajak.

4. Sanksi Perpajakan

Penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran perpajakan dapat menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk lebih sadar dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Motivasi dan Sikap Wajib Pajak

Motivasi internal dan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki motivasi dan sikap yang baik cenderung lebih sadar akan pentingnya membayar pajak.

6. Pengaruh Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial, termasuk keluarga, teman, dan masyarakat sekitar, dapat memengaruhi kesadaran wajib pajak melalui norma dan nilai yang berlaku.

2.1.1.4. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari dan Setiawan indikator tingkat kesadaran wajib pajak setidaknya diukur menggunakan 5 parameter yakni (Hidayat & Wati, 2022) :

1. Mengetahui adanya Undang-Undang Perpajakan dan konsekuensi jika melanggarnya.

2. Mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai penerimaan negara dan dikembalikan ke masyarakat.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
5. Memahami bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang dominan.

2.1.2. Pengetahuan Pajak

2.1.2.1. Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak merujuk pada pemahaman dasar dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Manullang et al., (2025:25) pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman menyeluruh mengenai konsep dasar peraturan perpajakan serta berbagai jenis pajak yang berlaku di Indonesia, mencakup materi pokok, tarif pajak, perhitungan kewajiban pajak, hingga prosedur pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Menurut Setyani pengetahuan pajak merupakan pemahaman tentang aturan umum dalam bidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang diberlakukan di Indonesia, mulai dari subjek dan objek pajak, besaran tarif pajak, cara menghitung pajak yang harus dibayar, pencatatan kewajiban pajak, hingga prosedur pelaporan pajak yang harus dilakukan (Aninda et al., 2023:509).

Adapun menurut Wardani dan Rumiyaatun mendefinisikan pengetahuan pajak sebagai pengetahuan atau pemahaman dasar wajib pajak

mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Aninda et al., 2023:509).

Berdasarkan definisi dari para ahli tersebut dapat disepakati bahwa pengetahuan pajak merujuk pada tingkat pemahaman wajib pajak terkait administrasi perpajakan. Pengetahuan pajak juga mencakup apakah wajib pajak memahami betul konsekuensi yang ditimbulkan jika melanggar peraturan mengenai perpajakan. Menurut Nainggolan dan Patimah, pengetahuan pajak dikategorikan sebagai landasan bagi wajib pajak dalam menentukan langkah, mengambil keputusan, dan merencanakan strateginya sebagai wajib pajak. Jadi berdasarkan teoritis ini perilaku seorang wajib pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuannya terkait perpajakan (Arrosyid & Soedaryono, 2024:41).

2.1.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak

Menurut Sipakkar et al., (2023:52) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak, yakni:

1. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, biasanya semakin tinggi pula pemahaman dan pengetahuannya mengenai kewajiban perpajakan.

2. Pengalaman Membayar Pajak

Wajib pajak yang sudah sering melaporkan dan membayar pajak cenderung lebih memahami prosedur dan aturan perpajakan.

3. Sosialisasi dan Edukasi dari Instansi Pajak

Upaya pemerintah dalam memberikan edukasi pajak seperti seminar, penyuluhan, dan kampanye berpengaruh besar terhadap pengetahuan perpajakan.

4. Akses terhadap Informasi Perpajakan

Kemudahan memperoleh informasi melalui media online, website resmi DJP, atau layanan pajak digital juga memperkuat pemahaman masyarakat tentang pajak.

5. Lingkungan Sosial

Diskusi dan pengaruh dari orang sekitar, seperti rekan kerja atau komunitas profesional, juga dapat meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang pajak.

2.1.2.3. Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Widyati dan Nurlis indikator untuk menilai tingkat pengetahuan pajak meliputi (Seran & Priyastiwi, 2023:1423) yaitu:

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak
3. Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan
4. Pengetahuan mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak
5. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan baik sosialisasi dari otoritas pajak maupun dari pelatihan perpajakan.

2.1.3. Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital

2.1.3.1. Pengertian Layanan Perpajakan Digital

Menurut Tambun dan Atmojo layanan perpajakan digital merupakan bentuk inovasi dalam layanan perpajakan yang menyediakan sarana berupa aplikasi atau platform daring yang disediakan oleh pemerintah kepada wajib pajak, guna mempermudah proses pelaporan serta pembayaran pajak melalui jaringan internet (Azzahra & Krishantoro, 2024:446). Artinya, layanan perpajakan digital adalah layanan dimana seorang wajib pajak dapat terlayani dengan mekanisme elektronik tanpa harus mendatangi kantor pajak.

Kemudian menurut Isyrin layanan perpajakan digital didefinisikan sebagai mekanisme pengurusan administrasi pajak seperti pelaporan SPT atau pembayaran pajak menggunakan teknik online dengan seperangkat gawai dan koneksi internet (Azzahra & Krishantoro, 2024:446). Pendefinisian ini dapat disederhanakan bahwa layanan perpajakan digital adalah pembayaran pajak atau pengurusan administrasi pajak secara online yang memungkinkan wajib pajak menggunakan gawai dan koneksi internet untuk menyelesaikan kewajibannya.

Menurut Rohmah et al., (2022:25) layanan perpajakan digital memiliki satu keunggulan mutlak daripada pelayanan konvensional yakni dalam hal fleksibilitas. Fleksibilitas yang dimaksud adalah wajib pajak dapat menunaikan kewajibannya tanpa terbatas ruang dan waktu karena layanan perpajakan digital didukung secara jarak jauh dengan

mekanisme yang telah didesain oleh otoritas perpajakan seperti *electronic filling (e-filling)*, *elektronik billing (e-billing)*, *electronic SPT (e-spt)*. Dalam hal tersebut, wajib pajak dapat memanfaatkan layanan tersebut dari mana saja tanpa harus mendatangi kantor pajak. Tentu pemanfaatan layanan perpajakan digital tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mengurangi *barrier* atau hambatan dalam membayar pajak.

2.1.3.2. Dampak Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital

Menurut Kariono et al., (2024:8) pemanfaatan layanan perpajakan berbasis digital akan mendatangkan beberapa dampak yang menguntungkan bagi sistem perpajakan, yakni:

1. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak
2. Pengawasan pajak yang lebih proaktif
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan
4. Meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengetahuan tentang perpajakan
5. Memperkuat integritas dan akuntabilitas sistem perpajakan
6. Mendukung dan mempercepat transformasi teknologi di bidang perpajakan.

2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Perpajakan Digital

Menurut Kariono et al., (2024:113:114) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan perpajakan digital, yakni:

1. Tingkat Literasi Digital Masyarakat

Literasi digital mencerminkan kemampuan individu dalam memahami dan mengoperasikan teknologi informasi. Jika wajib pajak memiliki pemahaman dasar terhadap penggunaan perangkat digital, mereka akan lebih mudah menerima dan menggunakan layanan perpajakan berbasis teknologi. Tingginya literasi digital juga mengurangi ketergantungan pada bantuan teknis dari pihak luar.

2. Kemudahan Penggunaan Teknologi Perpajakan

Teknologi perpajakan harus dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami agar dapat diakses oleh berbagai kalangan. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan merasa nyaman dan rutin memanfaatkannya. Faktor ini berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam mengakses fitur pelaporan dan pembayaran pajak.

3. Kesiapan dan Ketersediaan Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat digital yang kompatibel sangat penting dalam mendukung akses terhadap sistem perpajakan digital. Masyarakat wajib pajak yang memiliki fasilitas teknologi terbatas cenderung mengalami hambatan dalam pemanfaatan layanan ini.

4. Sosialisasi dan Edukasi dari Pemerintah

Pemerintah sebagai penanggung jawab dari layanan perpajakan digital memiliki peran krusial salah satunya adalah mengedukasi masyarakat tentang layanan ini sehingga secara langsung meningkatkan literasi masyarakat terhadap pemanfaatan layanan perpajakan digital.

2.1.3.4. Indikator Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital

Menurut Tambun et al., (2020:81) terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pemanfaatan layanan perpajakan digital, yakni:

1. Keberadaan sistem dan aplikasi layanan perpajakan
2. Kemudahan akses informasi pajak
3. Kemudahan dan kenyamanan aplikasi (UI & UX)
4. Inovasi layanan digital

2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Liberty et al., (2023:19) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai ketaatan wajib pajak dalam menunaikan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan dimaknai sebagai patuh atau taat terhadap aturan sehingga kepatuhan wajib pajak adalah ketika seorang wajib pajak bertindak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Jika merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan segala tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam suatu negara (Liberty et al., 2023:19). Menurut definisi tersebut maka kepatuhan wajib pajak menilai seberapa jauh wajib pajak menaati seluruh peraturan yang mengikat terhadap wajib pajak tersebut.

Menurut Norman D. Nowak kepatuhan wajib pajak dapat tercermin melalui beberapa hal yakni (Ester et., 2017:54) :

1. Wajib pajak memahami atau berusaha memahami terkait peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Melakukan pengisian formulir pajak tanpa adanya manipulasi data.
3. Melakukan perhitungan terhadap jumlah pajak sesuai dengan kondisi sebenarnya (jujur)
4. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana individu atau badan usaha melaksanakan kewajiban perpajakan dan menunaikan hak-haknya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Wajib pajak yang sadar akan perannya sebagai warga negara yang baik akan menunjukkan rasa tanggung jawab melalui kepatuhan membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai

aturan. Kepatuhan ini tidak hanya mencerminkan ketaatan terhadap hukum, tetapi juga menunjukkan kontribusi nyata dalam mendukung pembangunan nasional dan pembiayaan negara. Dengan demikian, kepatuhan pajak menjadi indikator penting dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil dan berkelanjutan.

2.1.4.2. Dampak Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rohmah et al., (2022:33) terdapat beberapa keuntungan jika kepatuhan wajib pajak baik, yakni:

1. Berpotensi meningkatkan penerimaan negara sehingga pembangunan-pembangunan dapat terealisasi dengan baik.
2. Mendorong terwujudnya keadilan fiskal dimana penerimaan akan didistribusikan kembali kepada masyarakat.

2.1.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak meliputi (Seran & Priyastiwati, 2023):

1. Kuantitas tarif pajak yang telah ditentukan oleh Pemerintah, semakin tinggi dan meningkat suatu pajak maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas penegakan hukum perpajakan dan ketegasan sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan.
3. Perilaku dan moralitas wajib pajak itu sendiri.
4. Kondisi atau sistem perpajakan itu sendiri seperti kemudahan dalam membayar pajak dan sejenisnya.

2.1.4.4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

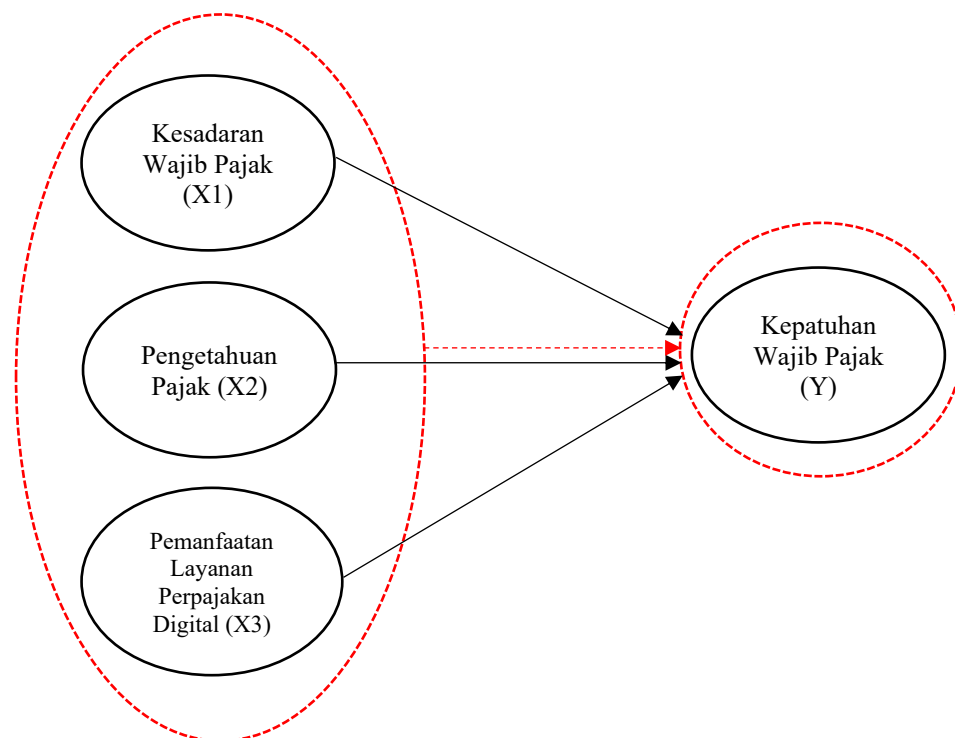
Menurut Muliari dan Setiawan indikator untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut (Hidayat & Wati, 2022):

1. Mengisi formulir SPT dengan benar, baik, dan jelas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
2. Menghitung pajak dengan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
3. Melakukan pembayaran pajak tepat waktu.
4. Belum atau tidak pernah menerima surat teguran dari pihak yang berwenang akibat pelanggaran aturan perpajakan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Menurut Ekasari (2023:79) kerangka pemikiran adalah dasar-dasar pemikiran dari penelitian yang disintetiskan dari fakta, observasi, dan telaah studi terdahulu. Kerangka pemikiran adalah penyajian alur berpikir dan kebnalaran antar objek penelitian dan disajikan dalam bentuk visual atau bagan sehingga mudah untuk dipahami. Kemudian menurut Sugiarto (2022:64) kerangka pemikiran merupakan uraian mengenai beberapa konsep variabel yang diteliti dan bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan.

Berdasarkan definisi kerangka pemikiran tersebut, maka disusun kerangka pemikiran bertujuan untuk memudahkan pemetaan konsep variabel dan bagaimana variabel tersebut akan diposisikan dalam penelitian. Berikut ini merupakan bagan kerangka pemikiran:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar 2.1 dapat diketahui bagaimana variabel dalam penelitian dioperasionalkan sehingga tercapai tujuan-tujuan penelitian. Variabel independen yang akan diuji terdiri atas Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital (X3) yang masing-masing akan dianalisis pengaruhnya terhadap variabel dependen yakni Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kemudian berdasarkan gambar 2.1 penelitian ini juga akan menganalisis apa pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan atau serentak terhadap variabel dependen (Y). Oleh karena itu, hipotesis pada penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran tersebut sebanyak 4 jenis hipotesis.

2.3. Pembangunan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh X1 Terhadap Kepatuhan Y

Kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban dan tanggung jawabnya memiliki peranan yang penting terutama dalam membangun moralitas sebagai warga negara. Kesadaran wajib pajak yang baik artinya wajib pajak tersebut menyadari mengenai apa yang harus dilakukan sebagai wajib pajak dan apa yang harus dihindari. Kesadaran terhadap tanggung jawabnya sebagai wajib pajak dapat mendorong wajib pajak untuk menyelesaikan tanggung jawabnya sehingga hal ini berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Ketika wajib pajak sadar akan fungsi pajak, maka ia akan menyadari bahwa pajak hakikatnya dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas dan pelayanan publik meskipun secara tidak langsung.

Menurut Liberty et al., (2023:8) salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Hal ini disebabkan kesadaran akan mengontrol perilaku wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang buruk berdampak pada perilaku pelanggaran peraturan perpajakan, adapun kesadaran wajib pajak yang baik akan mendorong perilaku tanggung jawab terhadap peraturan perpajakan. Berdasarkan *causality* tersebut maka hakikatnya peningkatan kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan berlaku sebaliknya.

Meninjau pustaka terdahulu, telah banyak dilakukan penelitian sejenis meskipun dengan kombinasi variabel dan objek penelitian yang

berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Seran & Priyastiwi (2023) dengan objek penelitian wajib pajak orang pribadi di Kota Yogyakarta mengonfirmasi bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menandakan bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak dan berlaku situasi sebaliknya.

Dengan objek penelitian karyawan perusahaan di PT Surveyor Indonesia, hasil penelitian oleh Arrosyid & Soedaryono (2024) mengklaim bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut menggaris bawahi temuan bahwa kesadaran wajib pajak yang baik artinya mereka patuh membayar pajak sesuai dengan jumlah dan waktu yang ditetapkan.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Ada pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2. Pengaruh X2 Terhadap Kepatuhan Y

Pengetahuan pajak adalah situasi dimana wajib pajak paham atau mengerti hal-hal yang berkaitan dengan pajak, seperti fungsi pajak, mekanisme pembayaran pajak baik, memahami sanksi-sanksi administrasi dan segala hal yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak merujuk pada tingkat literasi wajib pajak terhadap mekanisme

perpajakan (Rohmah et al., 2022). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah tingkat pemahaman seseorang terhadap pajak.

Melalui definisi atau teoritis tersebut maka setiap peningkatan pengetahuan pajak seorang wajib pajak seharusnya dapat mendorong dalam memenuhi seluruh peraturan perundangan yang mengikat wajib pajak tersebut. Dalam artian peningkatan pengetahuan pajak semestinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hambatan atau *barrier* seorang wajib pajak dalam menaikan kewajiban perpajakan salah satunya adalah kesenjangan pengetahuan dan literasi (Kariono et al., 2024:48). Dengan demikian peningkatan pengetahuan pajak seharusnya dapat menurunkan kesenjangan literasi wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Merujuk pada pustaka terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Arrosyid & Soedaryono (2024) mengonfirmasi bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karyawan PT Surveyor Indonesia. Temuan ini memperkuat argumen bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak maka wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhannya dalam membayar atau melaporkan pajak. Literasi atau tingkat pengetahuan dapat mendorong perilaku positif wajib pajak dalam hal menaikan kewajibannya.

Studi dengan objek penelitian karyawan di salah satu rumah sakit di Medan mengonfirmasi bahwa pengetahuan pajak berdampak positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Manullang et al., 2025). Pengetahuan pajak merupakan tingkat literasi yang menjadi landasan wajib pajak dalam menentukan kebijaksanaanya sehingga antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan pajak memiliki hubungan kausalitas yang cenderung positif.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Ada pengaruh signifikan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.3. Pengaruh X3 Terhadap Y

Pengembangan layanan perpajakan berbasis elektronik atau digital setidaknya mengurangi *barrier* atau hambatan wajib pajak dalam menunaikan hak dan kewajibanya. Sebelum adanya layanan perpajakan digital, setiap wajib pajak dianjurkan untuk mendatangi kantor pajak yang mana ini bisa menjadi hambatan sehingga mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya layanan perpajakan digital setiap individu wajib pajak kini dimudahkan dalam melaksanakan hak dan kewajibanya seperti pelaporan dan pembayaran pajak tanpa harus mendatangi kantor pajak. Tentu melalui pelayanan perpajakan berbasis digital akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan itu sendiri yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan kemauan individu dalam menyelesaikan tanggung jawab perpajakanya.

Menurut Kariono et al., (2024:32) salah satu keunggulan dari pemanfaatan layanan perpajakan digital adalah mengurangi waktu dan tenaga wajib pajak pada saat mengurus kewajiban perpajakannya. Kesederhanaan proses ini dapat seharusnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Riset yang dilakukan oleh Tambun et al., (2020:74) mengonfirmasi bahwa digitalisasi layanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan saat ini adalah era digital dimana penggunaan gawai dan internet sangat masif dan mustahil dipisahkan dari kehidupan masyarakat saat ini. Oleh karena itu layanan perpajakan digital dimanfaatkan masyarakat demi kemudahan proses pembayaran dan pelaporan pajak.

Meninjau studi terdahulu dengan objek karyawan Bank BNI di Jakarta, penelitian yang dilakukan oleh Syadat & Irwansyah (2024) menunjukkan pelayanan perpajakan elektronik (digitalisasi) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurutnya dengan memanfaatkan pelayanan perpajakan digital akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menyelesaikan tanggung jawabnya sebab terdapat kemudahan dan kesederhanaan proses. Terutama ketika wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor pajak hal tersebut menjadi keunggulan bagi wajib pajak karena efisiensi waktu & tenaga.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan pemanfaatan pelayanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Ada pengaruh signifikan pemanfaatan pelayanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4. Pengaruh X1, X2, X3 Secara Simultan Terhadap Y

Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital masing-masing memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang perilaku tertib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan dasar moralitas bagi wajib pajak, adapun pengetahuan pajak sendiri menjadi landasan setiap keputusan yang akan diambil wajib pajak, sedangkan penyediaan layanan perpajakan digital akan memfasilitas wajib pajak dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut berinteraksi membentuk sistem yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak bagus namun otoritas pajak tidak menyediakan fasilitas secara elektronik, mungkin wajib pajak bisa saja mengurangi minatnya untuk membayar pajak. Sebaliknya, jika layanan perpajakan digital memadai namun tidak diikuti dengan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak maka hal itu juga tidak ada artinya bagi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan J. Setiawan & Yanti (2024) mengonfirmasi hasil temuannya bahwa kontribusi pengetahuan, kesadaran dan digitalisasi pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan serentak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien R-Square mendekati 1. Artinya ketiga variabel independen tersebut memberikan kontribusi efektif nyaris 100% terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : Tidak ada pengaruh serentak dan signifikan antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Ada pengaruh serentak dan signifikan antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan atau perencanaan bagaimana penelitian ini akan menempuh tujuan penelitian. Singkatnya desain penelitian adalah mekanisme atau jalur yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan-tujuan penelitian.

Penelitian ini akan menerapkan deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:17) kuantitatif deskriptif merujuk pada penelitian yang menggunakan basis data angka dan diolah menggunakan kaidah-kaidah statistik matematis tertentu dalam pengambilan keputusannya. Adapun deskriptif itu sendiri merujuk pada pendeskripsian atau interpretasi atas hasil olahan data ke dalam bentuk susunan kalimat yang mudah untuk dipahami dan dicerna oleh semua kalangan. Maka berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini secara garis besar terdiri atas dua aktivitas penyelesaian yakni aktivitas pengolahan data dan aktivitas penerjemahan data.

Penelitian ini juga mengadopsi penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2021:15) penelitian asosiatif adalah penelitian yang didalamnya memuat tujuan untuk menganalisis hubungan suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam konteks penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, pelayanan digital perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

3.2. Konteks Penelitian

Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam optimalisasi penerimaan negara. Namun, masih banyak karyawan swasta yang belum sepenuhnya patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor seperti kesadaran pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital berperan dalam membentuk tingkat kepatuhan tersebut. Penelitian ini dilakukan pada karyawan BRI Kantor Cabang Cikarang untuk mengkaji sejauh mana ketiga faktor tersebut secara parsial maupun simultan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3.3. Waktu dan Tahapan Penelitian

Penelitian ini diperkirakan akan menghabiskan waktu setidaknya 4 bulan yang dimulai dari April hingga Juli 2025 dengan rincian tahapan sebagai berikut:

Tabel 3.1. Waktu dan Tahapan Penelitian

Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Pembuatan & Revisi Proposal				■	■											
Seminar Proposal							■									
Penyusunan BAB 4 & 5								■	■	■	■					
Revisi Skripsi											■	■	■	■		
Sidang Skripsi														■		

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang mana data primer merupakan data yang belum pernah ada sebelumnya.

3.4.1. Satuan Objek Penelitian

Satuan objek dalam penelitian ini adalah individu karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikarang yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.4.2. Populasi dan Sampel

Sekaran & Bougie (2020:4) mendefinisikan populasi sebagai suatu perkumpulan dari subyek-subyek tertentu yang memiliki kesamaan karakteristik sehingga atas kesamaan karakteristik tersebut dapat diistilahkan sebagai satu populasi. Populasi juga dapat dimaknai sebagai suatu kumpulan subyek yang memiliki kesamaan karakteristik. Dalam konteks penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang secara sah merupakan karyawan BRI KC Cikarang Tahun 2024-2025. Jumlah populasi tersebut mencapai 160 orang termasuk dengan Pimpinan atau Manager Cabang.

Selanjutnya, diantara populasi tersebut muncul istilah sampel. Sampel adalah perwakilan dari beberapa subyek yang dapat menjadi representasi atas keseluruhan subyek (populasi). Menurut Sugiyono (2021:121) sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah tertentu yang mewakili karakteristik populasi. Penentuan jumlah sampel harus

menggunakan metode statistik yang dibenarkan. Menurut Ghazali (2020:55) jika jumlah populasi di bawah 100 individu maka teknik penentuan sampel disarankan menggunakan teknik sensus. Teknik sensus ialah menggunakan seluruh isi populasi sebagai sampel.

3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini menerapkan teknik kuisisioner. Menurut Sugiyono (2021:195) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Pernyataan tertulis tersebut akan disampaikan kepada calon responden menggunakan bantuan Google Formulir dan direkam secara elektronik.

Adapun teknik pengambilan data sekunder dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik dokumentasi dan studi kepustakaan. Data dokumentasi dapat berupa visual, tulisan, cerita, biografi, kebijakan atau hal-hal lain yang relevan. Adapun riset kepustakaan merujuk pada *review* penelitian sebelumnya.

3.4.4. Operasionalisasi Variabel

3.4.4.1. Variabel, Dimensi, dan Indikator X1

Variabel independen pertama atau X1 dalam penelitian ini merupakan kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Muliari dan

Setiawan (Hidayat & Wati, 2022:4011). Indikator penilaian kesadaran wajib pajak terdiri atas 5 indikator yakni:

1. Wajib pajak menyadari adanya UU Perpajakan
2. Wajib pajak menyadari bahwa pajak dikembalikan kepada masyarakat
3. Wajib pajak menyadari sanksi administrasi akibat pelanggaran perpajakan
4. Wajib pajak membayar, menghitung, melaporkan pajak secara suka rela
5. Wajib pajak menyadari bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara

3.4.4.2. Variabel, Dimensi, dan Indikator X2

Variabel independen kedua atau X2 dalam penelitian ini merupakan pengetahuan pajak. Pengetahuan pajak dalam penelitian ini disertakan untuk mengetahui tingkat literasi pajak objek penelitian dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Indikator pengetahuan pajak dalam penelitian ini adalah menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Widyati dan Nurlis (Seran & Priyastiwi, 2023:1423) , yakni:

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak
3. Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan
4. Pengetahuan mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak

5. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan baik sosialisasi dari otoritas pajak maupun dari pelatihan perpajakan.

3.4.4.3. Variabel, Dimensi, dan Indikator X3

Variabel independen ketiga atau X3 dalam penelitian ini merupakan pemanfaatan layanan perpajakan digital. Pemanfaatan layanan perpajakan digital dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Menurut Tambun et al., (2020:81), yakni:

1. Keberadaan sistem dan aplikasi layanan perpajakan
2. Kemudahan akses informasi pajak
3. Kemudahan dan kenyamanan aplikasi (UI & UX)
4. Inovasi layanan digital

3.4.4.4. Variabel, Dimensi, dan Indikator Y

Variabel dependen atau Y dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Muliari dan Setiawan (Hidayat & Wati, 2022:4011) yakni :

1. Mengisi formulir SPT dengan benar, baik, dan jelas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
2. Menghitung pajak dengan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
3. Melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

4. Belum atau tidak pernah menerima surat teguran dari pihak yang berwenang akibat pelanggaran aturan perpajakan

3.4.5. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel. Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesepakatan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Skala ini memberikan lima pilihan jawaban yang terdiri dari:

Tabel 3.2. Pengukuran Variabel

Nilai	Makna	Notasi
1	Sangat Tidak Setuju	(STS)
2	Tidak Setuju	(TS)
3	Cukup Setuju	(CS)
4	Setuju	(S)
5	Sangat Setuju	(SS)

3.5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data ialah mekanisme atau teknik yang akan diterapkan dalam mengolah atau menganalisis data. Pada bagian sebelumnya telah dipaparkan bahwa jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif sehingga pengolahan datanya menggunakan kaidah-kaidah statistik tertentu. Penelitian ini menerapkan Regresi Linear Sederhana dengan bantuan *software* SPSS. Regresi Linear Sederhana memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui untuk menjamin model penelitian yang terhindar dari sifat bias.

3.5.1. Regresi Linear Berganda (*Multiple Regression*)

Menurut Ghozali (2020:59) regresi linear sederhana merupakan salah satu alat analisis yang ditujukan untuk mencari sebuah hubungan atau pengaruh (asosiasi). Karakteristik Regresi Linear Sederhana adalah jumlah variabel hanya 2 yakni 1 variabel independen dan 1 variabel dependen. Berdasarkan notasi variabel yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka model penelitian ini berdasarkan alat analisis yang dipilih adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstanta

b : Koefisien Variabel Independen

X1 : Kesadaran Wajib Pajak

X2 : Pengetahuan Pajak

X3 : Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital

e : Koefisien Error

3.5.2. Seleksi Item

Penelitian menggunakan data primer tentu membutuhkan pengukuran khusus untuk memastikan data-data yang terkumpul memenuhi persyaratan statistik sehingga menjamin menghasilkan model regresi

BLUE atau *best linear unbiased estimator*. Seleksi item terdiri atas validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah salah satu jenis pengujian yang dimaksudkan untuk memastikan data-data responden bersifat valid. Sifat valid disini merujuk apakah jawaban responden cukup merepresentasikan indikator variabel yang dinilai atau yang diuji. Menurut Sekaran & Bougie (2020:46) sebuah item dinyatakan valid apabila memiliki nilai Sig. < 0.05 dan dinyatakan tidak valid atau gugur apabila memiliki nilai Sig. > 0.05 .

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliabel yang memiliki makna konsisten. Konsisten disini merujuk apakah jawaban yang diberikan responden ini cukup konsisten untuk diuji atau tidak. Menurut Sekaran & Bougie (2020:52) sebuah variabel memiliki item-item yang reliabel apabila mencatatkan nilai *cronbach's alpha* > 0.7 dan dinyatakan tidak reliabel apabila mencatatkan nilai *cronbach's alpha* > 0.7 .

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Pengolahan data menggunakan mekanisme kuantitatif dapat beresiko adanya permasalahan data yang mengganggu model penelitian sehingga mengurangi ketepatan prediksi. Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mendeteksi ada atau tidaknya permasalahan pada data. Permasalahan yang dimaksud meliputi sifat distribusi data (normalitas), sifat kolinearitas antar variabel independen (multikolinearitas), dan sifat varian residu (heterokedastisitas).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui apakah residu data memiliki distribusi normal atau tidak normal. Distribusi yang tidak normal dapat menimbulkan kesalahan prediksi dalam membuktikan hipotesis. Menurut Sugiyono (2021:69) sebuah model memiliki residu yang berdistribusi normal bila mencatatkan $\text{Sig.} > 0.05$. Pendekatan yang akan digunakan dalam menguji normalitas pada adalah Kolmogorv-Smirnof. Pendekatan ini juga dapat melihat hasilnya dengan mengamati pola titik-titik apakah terkonsentrasi di sekitar garis diagonal atau justru menjauhi. Titik-titik yang saling terkonsentrasi di sekitar garis diagonal menunjukkan distribusi yang merata atau normal.

2. Uji Multikolinearitas

Keterikatan yang terlalu sempurna atau kuat antar variabel independen dapat mengganggu korelasi dengan variabel dependen. Oleh karena setiap model penelitian diharapkan untuk menghindari keterikatan yang terlalu sempurna atau kuat antar variabel independen. Menurut Sugiyono (2021:69) sebuah model memiliki keterikatan antar variabel independen yang lemah (tidak ada masalah multikolinearitas) apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 atau $1/VIF$ kurang dari 1.

3. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas memiliki makna ketidakseragaman (tidak konstan) varian residu pada model. Ketidakseragaman varian menyebabkan gangguan pada model penelitian sehingga regresi yang dihasilkan tidak BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) atau bias. Menurut Sugiyono (2021:44) sebuah model bersifat homokedastisitas atau memiliki varian residu yang konstan apabila mencatatkan nilai Sig. > 0.05. Artinya sebuah model disimpulkan terdapat masalah heterokedastisitas apabila mencatatkan nilai Sig. < 0.05. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan *Breusch-Pagan*.

3.5.4. Uji Hipotesis

Uji ini merupakan uji yang digunakan untuk pembuktian hipotesis pada penelitian sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis merupakan

rangkaian inti dari dilaksanakannya penelitian ini. Uji hipotesis akan diselesaikan melalui beberapa rangkaian berdasarkan output yang diperoleh pada saat pengolahan data. Output-output yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Uji T (Parsial)

Uji parsial atau uji T merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar keputusan dalam uji parsial adalah apabila nilai Sig. < 0.05 maka menolak H_0 atau ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sekaran & Bougie, 2020:82). Selain itu Uji T dapat diputuskan melalui perbandingan nilai T. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka diartikan sebagai ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Koefisien Determinasi (R-Squared)

Koefisien determinasi adalah sebuah koefisien dengan skala 0-100 yang merepresentasikan seberapa besar kontribusi atau sumbangan efektif variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Apabila semakin mendekati 100% maka disimpulkan semakin besar sumbangan efektifnya.

3. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan sebuah uji yang digunakan untuk menjawab hipotesis simultan atau mencari pengaruh seluruh variabel

independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dasar keputusan uji F adalah apabila nilai Sig. < 0.05 atau F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka seluruh variabel independen dalam model berpengaruh serentak dan signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV
HASIL & PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Responden

Bagian ini akan memaparkan mengenai profil responden dengan tujuan untuk memahami karakteristik dasar dari responden yang diteliti.

Tabel 4.1. Profil Responden

Profil		Jumlah (Orang)	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	93	58.13%
	Perempuan	67	41.88%
Generasi	Baby Boomers	1	0.63%
	Millenials	83	51.88%
	Generasi Z	72	45%
	Generasi X	4	2.5%
Lama Bekerja	< 1 Tahun	32	20%
	1-5 Tahun	91	56.88%
	> 5 Tahun	37	23.13%
Pendidikan	SD	7	4.38%
	SLTP	8	5%
	SLTA	55	34.38%
	Pendidikan Tinggi (D1/D2/D3/D4/S1/S2/S3)	90	56.25%

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan data profil responden, mayoritas partisipan dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 93 orang (58,13%), sementara responden perempuan berjumlah 67 orang (41,88%). Dari sisi generasi, kelompok milenial mendominasi dengan jumlah 83 orang (51,88%), diikuti oleh Generasi Z sebanyak 72 orang (45%). Hanya sebagian kecil yang berasal dari Generasi X dan *Baby Boomers*, masing-masing sebanyak 4 orang (2,5%) dan 1 orang (0,63%). Generasi X dan

Baby Boomers tersebut adalah yang memiliki pengalaman kerja lebih lama dan menduduki posisi penting.

Dilihat dari lama bekerja, sebagian besar responden telah bekerja setidaknya selama 1–5 tahun, yaitu sebanyak 91 orang (56,88%). Responden yang telah bekerja lebih dari 5 tahun berjumlah 37 orang (23,13%), sedangkan yang memiliki pengalaman kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 32 orang (20%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman kerja yang relatif sedang, yaitu dalam rentang 1–5 tahun.

Dari aspek pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi (D1–S3), dengan jumlah 90 orang (56,25%). Sementara itu, responden lulusan SLTA mencapai 55 orang (34,38%), SLTP sebanyak 8 orang (5%), dan SD hanya 7 orang (4,38%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tergolong berpendidikan menengah ke atas, yang memungkinkan mereka untuk memberikan jawaban yang relatif matang dalam menjawab instrumen penelitian.

Secara keseluruhan, profil responden dalam penelitian ini menunjukkan keragaman yang cukup seimbang namun tetap didominasi oleh kelompok tertentu. Responden mayoritas berasal dari kalangan laki-laki dan generasi milenial, dengan latar belakang pendidikan tinggi dan pengalaman kerja 1–5 tahun. Komposisi ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif, memiliki pendidikan yang relatif tinggi, serta pengalaman kerja yang cukup untuk memahami konteks pertanyaan dalam penelitian. Keberagaman karakteristik ini

memberikan gambaran yang komprehensif dan mendukung validitas data yang diperoleh.

4.1.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1.2.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan langkah penting dalam analisis data statistik untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal menjadi salah satu asumsi dasar dalam berbagai uji statistik parametrik, sehingga pengujian ini perlu dilakukan guna memastikan kelayakan metode analisis yang akan digunakan. Dengan melakukan uji normalitas, peneliti dapat menentukan apakah data memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan teknik statistik tertentu, atau perlu dilakukan pendekatan non-parametrik sebagai alternatif. Berikut ini merupakan hasil uji normalitas menggunakan pendekatan Kolmogoror-Smirnof.

Tabel 4.2. Hasil Uji Normalitas

N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.27012533
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.082
	Negative	-.137
Test Statistic		.137
Asymp. Sig. (2-tailed)		.094 ^c

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4.2, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,094. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan

demikian, data memenuhi salah satu asumsi dasar dalam uji statistik parametrik, sehingga analisis selanjutnya dapat menggunakan pendekatan statistik parametrik dengan lebih valid dan dapat diandalkan. Hasil ini menunjukkan bahwa penyebaran data tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal.

4.1.2.2. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pola berulang antara residual dalam model regresi. Autokorelasi yang terjadi, terutama pada data deret waktu (*time series*) dapat mengurangi keakuratan model karena menunjukkan adanya autokorelasi, yakni ketika galat pada suatu observasi dipengaruhi oleh galat pada observasi sebelumnya. Oleh karena itu, pengujian ini penting untuk memastikan bahwa residual dari model regresi bersifat independen satu sama lain, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat lebih dipercaya dan tidak bias. Berikut ini hasil uji autokorelasi menggunakan pendekatan Durbin-Watson.

Tabel 4.3. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R-Square	Adj. R-Square	Std. Err	Durbin-Watson
1	0.887 ^a	0.787	0.783	4.227	1.774

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi yang disajikan pada tabel 4.3, nilai **Durbin-Watson (DW)** adalah **1,774**. Nilai ini berada dalam rentang yang mendekati angka 2, yang menunjukkan bahwa **tidak terdapat autokorelasi** dalam model regresi. Secara umum, nilai DW antara **1,5 hingga 2,5** dianggap aman dan menunjukkan bahwa residual dari model regresi bersifat independen atau tidak

saling berhubungan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik autokorelasi.

4.1.2.3. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Keberadaan multikolinearitas dapat menyebabkan hasil analisis menjadi kurang akurat karena variabel-variabel *predictor* saling memengaruhi secara berlebihan. Oleh karena itu, pengujian ini penting untuk memastikan bahwa masing-masing variabel bebas memberikan kontribusi yang unik terhadap model, sehingga hasil regresi yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara lebih valid dan mewakili kondisi sebenarnya.

Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Tolerance	VIF
1	TX1	0.598	1.673
	TX2	0.240	4.160
	TX3	0.231	4.332

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel *coefficients*, seluruh variabel independen (TX1, TX2, dan TX3) memiliki nilai **VIF (Variance Inflation Factor)** yang masih berada di bawah ambang batas umum yaitu < 10 , dengan nilai tertinggi sebesar **4,332** pada variabel TX3. Selain itu, nilai *tolerance* untuk semua variabel juga masih di atas batas kritis **0,1**, meskipun TX2 dan TX3 menunjukkan nilai yang mendekati batas bawah (0,240 dan 0,231). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini **tidak mengalami masalah multikolinearitas**, karena variabel-variabel bebas tidak saling berkorelasi secara

kuat satu sama lain dalam mempengaruhi variabel dependen (TY). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen masih memberikan kontribusi yang unik terhadap model.

4.1.2.4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dalam model regresi. Pengujian ini penting agar model yang dihasilkan memenuhi asumsi klasik dan hasil analisis dapat diinterpretasikan secara lebih akurat dan tidak bias.

Tabel 4.5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstd. Coef.		Std. Coef.	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.502	1.960		.509	.214
	TX1	-.048	.038	-.111	-1.271	.206
	TX2	-.162	.047	-.474	-.149	.072
	TX3	0.007	.051	0.21	.147	.884

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada Tabel 4.5, diketahui bahwa seluruh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel TX1, TX2, dan TX3 berada di atas angka 0,05, yaitu masing-masing sebesar 0,206; 0,072; dan 0,884. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas dalam model regresi, karena tidak ada variabel independen yang secara signifikan memengaruhi varians dari residual. Dengan demikian, model telah memenuhi asumsi klasik heterokedastisitas, sehingga hasil analisis regresi dapat dianggap stabil dan tidak bias.

4.1.3. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian ini penting agar setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar merepresentasikan variabel yang diteliti, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipercaya dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas

Kode Instrumen	Sig. 2-tailed	Hasil
(X1)		
X1.1	0.001	Valid
X1.2	0.000	Valid
X1.3	0.000	Valid
X1.5	0.000	Valid
X1.6	0.000	Valid
X1.7	0.000	Valid
X1.8	0.000	Valid
X1.9	0.000	Valid
X1.10	0.000	Valid
X1.11	0.000	Valid
X1.12	0.000	Valid
X1.13	0.000	Valid
X1.14	0.000	Valid
X1.15	0.000	Valid
(X2)		
X2.1	0.000	Valid
X2.2	0.000	Valid
X2.3	0.000	Valid
X2.4	0.000	Valid
X2.5	0.000	Valid
X2.6	0.000	Valid
X2.7	0.000	Valid
X2.8	0.000	Valid
X2.9	0.000	Valid
X2.10	0.000	Valid
X2.11	0.000	Valid
X2.12	0.000	Valid
X2.13	0.000	Valid
X2.14	0.001	Valid

X2.15	0.000	Valid
(X3)		
X3.1	0.000	Valid
X3.2	0.000	Valid
X3.3	0.000	Valid
X3.4	0.000	Valid
X3.5	0.000	Valid
X3.6	0.000	Valid
X3.7	0.000	Valid
X3.8	0.000	Valid
X3.9	0.000	Valid
X3.10	0.000	Valid
X3.11	0.000	Valid
X3.12	0.000	Valid
X3.13	0.000	Valid
X3.14	0.000	Valid
X3.15	0.000	Valid
(Y)		
Y1.1	0.000	Valid
Y1.2	0.000	Valid
Y1.3	0.000	Valid
Y1.4	0.000	Valid
Y1.5	0.000	Valid
Y1.6	0.000	Valid
Y1.7	0.000	Valid
Y1.8	0.000	Valid
Y1.9	0.000	Valid
Y1.10	0.000	Valid
Y1.11	0.000	Valid
Y1.12	0.000	Valid
Y1.13	0.000	Valid
Y1.14	0.000	Valid
Y1.15	0.000	Valid

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada kuesioner menunjukkan nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) di bawah 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian memiliki hubungan yang signifikan dengan total skor variabelnya masing-masing. Dengan demikian, seluruh

item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

4.1.4. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan keandalan suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa item-item dalam kuesioner memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika digunakan dalam kondisi yang serupa, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan mendukung kesimpulan penelitian secara objektif.

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil
X1	0.749	Reliabel
X2	0.757	Reliabel
X3	0.753	Reliabel
Y	0.757	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2025.

Seluruh variabel X1, X2, X3, dan Y memiliki nilai reliabilitas di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data secara konsisten.

4.1.5. Hasil Uji Hipotesis

4.1.5.1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji meliputi kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital. Sementara

itu, variabel dependen yang dianalisis adalah kepatuhan wajib pajak. Melalui pengujian ini, peneliti dapat melihat sejauh mana masing-masing variabel independen memberikan kontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 4.8. Hasil Regresi Linear Sederhana

Model		Unstd. Coef.		Std. Coef.	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.025	3.134		-.008	.994
	X1	.122	.061	.095	2.005	0.047
	X2	.190	.075	.189	2.523	0.013
	X3	.697	.081	.655	8.567	0.000

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh inti hasil penelitian ini, yakni :

1. Variabel independen berupa kesadaran wajib pajak (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,122 dengan signifikansi sebesar 0,047 (< 0.05). Nilai ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,122, dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Variabel independen berupa pengetahuan wajib pajak (X2) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,190 dan signifikansi 0,013 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan pengetahuan wajib pajak sebesar

satu satuan diperkirakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,190.

3. Ketiga, variabel pemanfaatan layanan perpajakan digital (X3) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien sebesar 0,697 dan tingkat signifikansi 0,000 (<0.05). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan perpajakan digital, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Setiap peningkatan satu satuan dalam pemanfaatan layanan digital diperkirakan mampu meningkatkan kepatuhan sebesar 0,697, menjadikannya sebagai faktor paling signifikan dalam model ini.
4. Adapun nilai konstanta sebesar -0,025 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen dianggap nol, maka kepatuhan wajib pajak diperkirakan memiliki nilai -0,025. Namun, karena konstanta ini tidak signifikan secara statistik (sig. = 0,994), maka pengaruhnya dalam model tidak berarti secara nyata.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa seluruh variabel independen yang diuji memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Merujuk pada hasil regresi linear sederhana sebagaimana tersaji pada tabel 4.8, maka pemodelan penelitian ini adalah :

$$Y = -0.25 + 0.122 X1 + 0.190 X2 + 0.697 X3 + e$$

4.1.5.2. Hasil Uji Simultan F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Melalui pengujian ini, dapat diketahui apakah model regresi yang digunakan secara keseluruhan signifikan dan layak untuk digunakan dalam menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian.

Tabel 4.9. Hasil Uji Simultan F

Model		Sum of Sq.	df	Mean Sq.	F	Sig.
1	Regression	10433.422	3	3477.807	194.690	.000 ^b
	Residual	2822.405	158	17.863	-	-
	Total	13255.827	161	-	-	-

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) yang ditampilkan pada Tabel 4.9, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar **194.690** dengan nilai signifikansi sebesar **0.000**. Nilai signifikansi ini berada di bawah ambang batas 0.05, yang menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan **signifikan**. Artinya, variabel independen yang terdiri dari **kesadaran wajib pajak (X1)**, **pengetahuan wajib pajak (X2)**, dan **pemanfaatan layanan perpajakan digital (X3)** secara bersama-sama memiliki **pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)** sebagai variabel dependen. Dengan demikian, model regresi layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

4.1.5.3. Hasil Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Melalui pengujian ini, dapat dilihat seberapa kuat kontribusi keseluruhan

variabel independen terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen dalam model regresi yang dikembangkan.

Tabel 4.10. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.787	.783	4.227

Sumber : Data diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.10, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,787. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 78,7% variasi yang terjadi pada variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak, dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen yang diteliti, yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital. Sementara itu, sisanya sebesar 21,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square yang mendekati nilai R Square juga menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat kelayakan yang baik. Kemudian perbandingan dengan hasil penelitian terdahulu, Zahra dan Hanum (2023) mengonfirmasi temuannya dengan R-Square 65%. Artinya, penelitian ini memiliki koefisien determinasi yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang menjadi acuan.

4.1.5.4. Hasil Uji Parsial (T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan secara

individu dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Uji ini menjadi dasar pembuktian hipotesis.

Tabel 4.11. Hasil Uji Parsial (T)

Variabel	T-stats	Sign.	Alpha	Hasil
X1	2.005	0.047	0.05	Signifikan
X2	2.523	0.013	0.05	Signifikan
X3	8.567	0.000		

Sumber : Data diolah, 2025.

Merujuk pada tabel 4.11 maka dapat disimpulkan hasil uji parsial (T) sebagai berikut :

1. Variabel X1 (Kesadaran Wajib Pajak) berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepatuhan Wajib Pajak) dengan nilai *sign.* lebih kecil daripada 0.05. Dengan demikian, H1 pada penelitian ini diterima.
2. Variabel X2 (Pengetahuan Pajak) berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepatuhan Wajib Pajak) dengan nilai *sign.* lebih kecil daripada 0.05. Dengan demikian, H2 pada penelitian ini diterima.
3. Variabel X3 (Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital) berpengaruh signifikan terhadap Y (Kepatuhan Wajib Pajak) dengan nilai *sign.* lebih kecil daripada 0.05. Dengan demikian, H3 pada penelitian ini diterima.

4.2. Pembahasan Penelitian

4.2.1. Pengaruh X1 terhadap Kepatuhan Y

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang dilakukan, ditemukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) yang

berada di bawah tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, terdapat hubungan yang bermakna antara kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Secara statistik, semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk patuh terhadap peraturan dan kewajiban perpajakan.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan pandangan Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor hukum dan sanksi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan moral seperti kesadaran individu. Kesadaran pajak mencerminkan pemahaman dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan eksternal. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara cenderung lebih patuh karena mereka memahami bahwa pajak adalah kontribusi yang harus diberikan sebagai bagian dari kewarganegaraan yang bertanggung jawab.

Penelitian ini juga mendukung temuan dari beberapa penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Arrosyid & Soedaryono (2024:38) yang menyatakan bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, kesadaran dapat muncul dari berbagai faktor seperti pendidikan, sosialisasi perpajakan, pengalaman membayar pajak, serta persepsi terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam mengelola pajak. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran wajib pajak menjadi kunci strategis dalam membangun sistem perpajakan yang berkelanjutan.

Selain itu, dari sisi implementatif, temuan ini memberikan masukan penting bagi otoritas perpajakan, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), untuk terus menggalakkan program edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat. Edukasi yang tepat sasaran akan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat pajak, yang pada akhirnya mendorong lahirnya kesadaran kolektif untuk patuh membayar pajak. Langkah-langkah seperti penyederhanaan proses administrasi, pelayanan digital yang mudah diakses, serta komunikasi yang terbuka dapat turut memperkuat kesadaran ini.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya variabel kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kesadaran bukan hanya persoalan pengetahuan teknis tentang pajak, melainkan juga berkaitan erat dengan nilai-nilai tanggung jawab sosial, moral, dan kepercayaan terhadap negara. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu mempertimbangkan aspek kesadaran sebagai salah satu pilar utama yang membentuk perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan.

4.2.2. Pengaruh X2 Terhadap Kepatuhan Y

Hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak dapat diterima. Secara umum, semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang mengenai peraturan, hak dan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikemukakan oleh (Ajzen:89). Dalam teori tersebut, disebutkan bahwa perilaku individu sangat dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan, salah satunya dibentuk melalui pengetahuan. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman wajib pajak mengenai sistem perpajakan, cara pelaporan, penghitungan, hingga konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai, maka mereka cenderung merasa lebih mampu dan percaya diri dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Temuan ini juga diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Marlina dan Rahayu (2017) serta Yulianti (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan dianggap sebagai dasar penting dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan untuk patuh membayar pajak. Tanpa pengetahuan yang cukup, wajib pajak mungkin mengalami kebingungan, keraguan, atau bahkan ketakutan dalam menjalankan kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan.

Secara praktis, temuan ini memberi implikasi bahwa edukasi perpajakan harus menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kepatuhan. Otoritas perpajakan perlu menyediakan materi edukasi yang mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan wajib pajak, termasuk pelatihan, seminar, media sosial, dan platform digital edukatif. Informasi yang jelas dan mudah diakses akan meningkatkan

kepercayaan diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya tanpa ragu atau takut salah.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan bukan hanya faktor pelengkap, tetapi menjadi unsur penting yang membentuk kepatuhan. Pengetahuan menciptakan rasa tanggung jawab, menumbuhkan kesadaran, dan memperkuat kontrol internal wajib pajak untuk bersikap patuh. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi dan literasi pajak di masyarakat merupakan langkah strategis untuk mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

4.2.3. Pengaruh X3 terhadap Kepatuhan Y

Hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak dapat diterima. Secara umum, semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang mengenai peraturan, hak dan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikemukakan oleh Ajzen. Dalam teori tersebut, disebutkan bahwa perilaku individu sangat dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan — salah satunya dibentuk melalui pengetahuan. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman wajib pajak mengenai sistem perpajakan, cara pelaporan,

penghitungan, hingga konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai, maka mereka cenderung merasa lebih mampu dan percaya diri dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Temuan ini juga diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Marlina dan Rahayu (2017) serta Yulianti (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan dianggap sebagai dasar penting dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan untuk patuh membayar pajak. Tanpa pengetahuan yang cukup, wajib pajak mungkin mengalami kebingungan, keraguan, atau bahkan ketakutan dalam menjalankan kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan.

Secara praktis, temuan ini memberi implikasi bahwa edukasi perpajakan harus menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kepatuhan. Otoritas perpajakan perlu menyediakan materi edukasi yang mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan wajib pajak, termasuk pelatihan, seminar, media sosial, dan platform digital edukatif. Informasi yang jelas dan mudah diakses akan meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya tanpa ragu atau takut salah.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan bukan hanya faktor pelengkap, tetapi menjadi unsur penting yang membentuk kepatuhan. Pengetahuan menciptakan rasa tanggung jawab, menumbuhkan kesadaran, dan memperkuat kontrol internal wajib pajak untuk bersikap patuh.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh serentak dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang.
3. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang.
4. Pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang.

5.2. Saran

1. Melihat bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, disarankan agar instansi terkait, seperti Direktorat Jenderal Pajak, lebih aktif menyelenggarakan edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya kepada karyawan swasta seperti di lingkungan Bank BRI KC Cikarang. Kegiatan ini bisa berupa seminar rutin, penyuluhan langsung di tempat kerja, maupun media digital yang mudah diakses dan relevan dengan konteks pekerjaan mereka

2. Karena pengetahuan pajak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan, perusahaan dapat berkontribusi dengan menyisipkan materi perpajakan dalam pelatihan karyawan atau orientasi awal. Perusahaan juga dapat bekerja sama dengan pihak pajak untuk menghadirkan pelatihan teknis seputar pelaporan pajak pribadi, sehingga karyawan lebih paham dan percaya diri dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
3. Mengingat pemanfaatan layanan perpajakan digital sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, perlu adanya upaya pendampingan dan peningkatan aksesibilitas layanan digital, seperti *e-Filing* dan DJP Online. Disarankan agar pemerintah memperbaiki kualitas layanan digital—termasuk stabilitas sistem dan kemudahan navigasi serta menyediakan layanan bantuan teknis yang responsif bagi wajib pajak yang masih mengalami kendala dalam penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Kurniawan, A. (2022). Pengaruh e-Filing dan e-Billing terhadap Kepatuhan Pajak dengan Kemudahan Sistem sebagai Variabel Moderasi . *Jurnal Pajak Indonesia* , 1, 40–52.
- Amelia, I. (2020). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Perpajakan Digital terhadap Kepatuhan Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Teknologi Digital* , 4(1), 33–43.
- Aninda, N. P., Safelia, N., & Tiswiyanti, W. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus di Kantor Konsultan X Kota Jambi . *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keungan*, 12(02), 507–515.
- Ardiansyah, R. (2020). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi sebagai Variabel Moderasi . *Jurnal Ilmu Dan Riset* , 60–70.
- Arrosyid, C. H., & Soedaryono, B. (2024). Pengaruh Kesadaran Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Karyawan PT Surveyor Indonesia. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(3), 38–48. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i3.2933>
- Azmi, A. (2020). *Perpajakan Indonesia : Konsep, Regulasi, dan Aplikasi* (1st ed.). Deepublish.
- Azzahra, S., & Krishantoro. (2024). Pengaruh Pengetahuan dan Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PT Denki Engineering . *Jurnal Ilmu Adminsitrasi Publik* , 4(5), 445–450.
- Daga, R., Samad, A., & Mardana, A. (2023). *Smart Register, UMKM, dan Pendapatan Asli Daerah* (R. Daga, Ed.; 1st ed.). Adanu Abimata.
- Dini, A., & Rachman, T. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak pada Sektor Informal . *Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 9(2), 101–110.
- Ekasari, R. (2023). *Metodologi Penelitian* (E. Yuliati, Ed.; 1st ed.). AE Publishing.
- Fitriani, S., & Fitria, H. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 1–10.

- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Untuk Akuntansi, Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya / Imam Ghozali*. Yoga Pratama.
- Handayani, D., & Ubaidillah, M. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Digital Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sub Urban . *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi* , 11(1), 55–65.
- Hantono, & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(1), 747–758. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>
- Herlina, D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* , 87–95.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Kariono, Eriza, F., & Nasution, A. A. (2024). *Etika dan Keadilan Pajak di Era Artificial Intelligence : Menyelaraskan Teknologi Dengan Nilai-Nilai Sosial* (R. Apriyadi, Ed.; 1st ed.). Jejak Pustaka.
- Kartika, A., & Wahyuni, D. (2020). Pengaruh Pemanfaatan e-Filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah* , 8(2), 98–107.
- Lestari, R., & Nugroho, D. (2021). Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pegawai. *Jurnal Pajak Indonesia* , 4(2), 45–42.
- Liberty, Fahlevi, M. R., & Putra, A. I. (2023). *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor* (M. Faizin, Ed.; 1st ed.). Kolaborasi Pustaka Warga.
- Lubis, I., & Suryani. (2020). *Perpajakan Digital* (A. Raras, Ed.; 1st ed.). Lautan Pustaka .
- Malia, E. (2023). *Pajak Kita : Problematika Terkini* (1st ed.). Nasya Expanding Management.
- Manullang, B., Sunnah, N., Harianja, H., & Damanik, hormaingat. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Pada Karyawan Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Neraca Agung* , 15(1), 23–30.
- Mardiasmo. (2020). *Perpajakan Edisi Revisi 2020* (Revisi, Vol. 2). Andi Offset.

- Maulana, A. (2020). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah* , 7(1), 23–32.
- Nugraha. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Sektor Informal . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 22–31.
- Pradnyani, N. L. P., & Sukmaningrum, N. (2021). Pengaruh Layanan Pajak Online dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Milenial . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* , 10(4), 15–26.
- Prasetyo, D. (2022). Analisis Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman Aturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 45–55.
- Rahayu. (2021). Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dengan Mediasi Sikap . *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* , 11–19.
- Ritonga, M. (2021). *Perpajakan : Konsep dan Aplikasi dalam Konteks Indonesia* (1st ed., Vol. 2). Lembaga Penerbit FE UI.
- Rohmah, L. M., Umardiyah, F., & El Muna, N. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern* (L. M. Rohmah, Ed.; 1st ed.). LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Saputra, B. (2020). Pemanfaatan Sistem Perpajakan Elektronik dan Kepatuhan Pajak di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar) . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 70–80.
- Sari, N. M., & Putri, M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 495–506.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method For Bussines*. Wiley.
- Seran, A. H., & Priyastiwi. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha* , 3(4), 1419–1440.
- Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024). Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECo-Buss*, 7(2), 1088–1101. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i2.1698>
- Sipakkar, D. E., Algani, M., Ginting, E. V., Metriyani, L. P. D. S., & Utomo, R. B. (2023). *Buku Ajar Perpajakan dan Saham* (Y. Agusdi, Ed.; 1st ed.). Sonpedia Publishing Indonesia .

- Suandy, E. (2019). *Perpajakan : Teori dan Kasus* (7th ed., Vol. 1). Salemba Empat.
- Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis* (E. Mulyanta, Ed.; 2nd ed.). Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syadat, F. A., & Irwansyah. (2024). Pengaruh Digitalisasi dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan PT BNI (Persero) Tbk Divisi Retail Collection & Recovery di Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Adminsitrasi Publik* , 4(3), 283–292.
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Atmojo, S. (2020). Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax Avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal di Masa Pandemi Covid 19. *Media Akuntansi Perpajakan* , 5(2), 74–86.
- Widiastuti, N. P. E. (2023). *Fenomenologi : Kesadaran Wajib Pajak Socio-Entrepreneur* (A. R. Setiawan, Ed.; 1st ed.). Java Books Center.
- Yusuf, M., & Ramadhan, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(2), 76–86.
- Zahra, & Hanum. (2023). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran, dan Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Pajak . *Jurnal Ilmiah Wira Ekonomi Mikroskil* , 50–60.

LAMPIRAN

LAMPIRAN A. KUISIONER

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN PEMANFAATAN LAYANAN PERPAJAKAN DIGITAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KARYAWAN BRI KANTOR CABANG CIKARANG

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth :
Responden di tempat,

Dalam rangka penyusunan karya ilmiah (skripsi) di Universitas Pertiwi Bekasi, maka mohon sekiranya Saudara dapat membantu untuk mengisi pendapat dalam pernyataan ini. Hasil Penelitian ini bertujuan ingin menganalisis “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Karyawan BRI Kantor Cabang Cikarang”. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif di BRI KC Cikarang dan peneliti selanjutnya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Nadya Maulina

BAGIAN IDENTITAS RESPONDEN

1. **Nama Responden** :
2. **Jenis Kelamin** :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. **Usia** :
4. **Generasi Berdasarkan Tahun Lahir** :
 - Baby Boomers (1946-1964)
 - Generasi X (1965-1980)
 - Generasi Y/Millennial (1981-1996)
 - Generasi Z (1997-2012)
5. **Lama Bekerja di BRI KC Cikarang** :
 - < 1 tahun
 - 1-5 tahun
 - >5 tahun
6. **Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan** :
 - SD
 - SLTP
 - SLTA
 - PENDIDIKAN TINGGI (D1/D2/D3/S1/S2/S3)

BAGIAN PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Saudara dapat mengisi kolom yang sudah disediakan berdasarkan pernyataan- pernyataan yang telah tersedia. Masing-masing pernyataan telah disediakan alternatif jawaban. maka dipersilahkan untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai dengan keadaan saat ini dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Normal/Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

BAGIAN ITEM KUISIONER

Variabel	Indikator	Item	Skor (√)				
			1	2	3	4	5
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran UU Perpajakan	(X1.1) Saya mengetahui bahwa kewajiban pajak diatur dalam Undang-Undang					
		(X1.2) Saya menyadari pentingnya memahami regulasi perpajakan yang berlaku					
		(X1.3) Saya mengetahui bahwa setiap wajib pajak memiliki tanggung jawab sesuai hukum					
	Kesadaran Fungsi Redistribusi	(X1.4) Saya percaya bahwa pajak yang saya bayarkan akan digunakan untuk kepentingan umum					
		(X1.5) Saya menyadari bahwa pembangunan fasilitas publik didanai dari pajak					
		(X1.6) Saya memahami bahwa pajak berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat					
	Kesadaran Sanksi Administrasi	(X1.7) Saya menyadari adanya sanksi jika saya terlambat atau tidak melaporkan pajak					
		(X1.8) Saya mengetahui konsekuensi administratif bila tidak memenuhi kewajiban perpajakan					
		(X1.9) Saya merasa perlu mematuhi aturan					

		pajak agar terhindar dari sanksi					
	Kerelaan Membayar Pajak	(X1.10) Saya menghitung pajak sendiri tanpa paksaan dari pihak lain					
		(X1.11) Saya rutin melaporkan pajak tepat waktu karena kesadaran pribadi					
		(X1.12) Saya merasa bertanggung jawab secara moral untuk membayar pajak					
	Kesadaran Fungsi Fiskal	(X1.13) Saya menyadari bahwa pemotongan PPh 21 atas penghasilan saya setiap bulan merupakan bentuk kewajiban perpajakan yang harus saya patuhi sebagai warga negara					
		(X1.14) Saya menganggap pembayaran pajak sebagai bentuk kontribusi saya kepada negara					
		(X1.15) Saya memahami bahwa pembangunan nasional bergantung pada penerimaan pajak					
Pengetahuan Pajak (X2)	Kepemilikan NPWP	(X2.1) Saya sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)					
		(X2.2) Saya mengetahui prosedur untuk mendaftar dan memperoleh NPWP					
		(X2.3) Saya memahami manfaat memiliki NPWP sebagai wajib pajak					

Pengetahuan Hak & Kewajiban	(X2.4) Saya mengetahui bahwa wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik					
	(X2.5) Saya mengetahui kewajiban untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak					
	(X2.6) Saya memahami kewajiban saya sebagai wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku					
Pengetahuan Sanksi Administrasi	(X2.7) Saya mengetahui bahwa ada sanksi administratif jika terlambat membayar atau melapor pajak					
	(X2.8) Saya memahami bahwa sanksi perpajakan dapat berupa denda atau bunga					
	(X2.9) Saya mengetahui adanya konsekuensi hukum jika tidak mematuhi kewajiban pajak					
Pengetahuan PTKP, PKP, dan Tarif Pajak	(X2.10) Saya memahami cara perhitungan PPh 21 atas penghasilan saya, termasuk komponen pengurang seperti biaya jabatan dan PTKP					
	(X2.11) Saya memahami bagaimana menghitung Penghasilan Kena Pajak (PKP)					
	(X2.12) Saya mengetahui tarif pajak penghasilan sesuai ketentuan yang berlaku					

	Sumber Pengetahuan Pajak	(X2.13) Saya pernah mendapatkan informasi tentang pajak dari sosialisasi yang dilakukan oleh otoritas pajak.					
		(X2.14) Saya pernah mengikuti pelatihan atau seminar perpajakan.					
		(X2.15) Saya merasa bahwa sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan pengetahuan saya tentang pajak.					
Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital (X3)	Keberadaan Sistem & Aplikasi	(X3.1) Saya mengetahui adanya aplikasi digital seperti DJP Online untuk layanan perpajakan					
		(X3.2) Saya sudah pernah menggunakan sistem/aplikasi perpajakan digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak					
		(X3.3) Saya merasa sistem perpajakan digital cukup lengkap dalam menyediakan layanan yang saya butuhkan					
	Kemudahan Akses Informasi	(X3.4) Saya dapat dengan mudah mengakses informasi perpajakan melalui situs/aplikasi resmi pemerintah					
(X3.5) Informasi pajak yang saya cari tersedia secara jelas dan mudah dipahami di layanan digital							

		(X3.6) Saya merasa layanan digital memudahkan saya untuk memahami prosedur perpajakan					
		(X3.7) Saya merasa informasi yang tersedia dalam aplikasi relevan dengan kebutuhan perpajakan saya.					
Kemudahan & Kenyamanan Aplikasi (UI/UX)		(X3.8) Aplikasi layanan perpajakan memiliki tampilan yang sederhana dan mudah digunakan					
		(X3.9) Saya tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam mengoperasikan aplikasi perpajakan digital					
		(X3.10) Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini dalam jangka waktu lama tanpa merasa bingung					
		(X3.11) Proses input data dalam aplikasi perpajakan terasa praktis dan efisien					
		(X3.12) Saya melihat adanya inovasi dan pembaruan fitur pada layanan perpajakan digital secara berkala					
Inovasi Layanan Digital		(X3.13) Layanan perpajakan digital memberikan pengalaman baru yang lebih modern dibandingkan sistem manual					
		(X3.14) Fitur-fitur baru dalam aplikasi perpajakan meningkatkan					

		efektivitas pelayanan bagi wajib pajak						
		(X3.15) Aplikasi ini terus menghadirkan fitur-fitur baru yang meningkatkan kemudahan layanan perpajakan						
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Ketepatan Mengisi Formulir SPT	(Y.1) Saya mengisi formulir SPT sesuai dengan prosedur yang ditetapkan						
		(Y.2) Saya memastikan semua data dalam formulir SPT sudah lengkap dan jelas						
		(Y.3) Saya tidak pernah mengalami kesalahan saat mengisi formulir SPT						
		(Y.4) Saya memahami konsekuensi hukum apabila saya salah dalam mengisi formulir SPT						
	Ketepatan Menghitung Pajak (X2)	(Y.5) Saya menghitung kewajiban pajak saya sendiri sesuai dengan aturan yang berlaku						
		(Y.6) Saya memahami cara perhitungan pajak yang harus saya bayarkan						
		(Y.7) Saya jarang atau tidak pernah mengalami kesalahan dalam menghitung pajak						
		(Y.8) Saya selalu menyimpan bukti pelaporan pajak sebagai bentuk tanggung jawab saya						
	Pembayaran Tepat Waktu	(Y.9) Saya selalu membayar pajak sebelum jatuh tempo.						

		(Y.10) Saya rutin mengingat atau mencatat tenggat waktu pembayaran pajak					
		(Y.11) Saya merasa bertanggung jawab untuk membayar pajak tepat waktu					
		(Y.12) Saya berusaha mengatur keuangan agar dapat membayar pajak tepat waktu setiap tahun					
	Surat Teguran	(Y.13) Saya belum pernah menerima surat teguran dari otoritas pajak					
		(Y.14) Saya berusaha untuk selalu menaati peraturan agar tidak mendapat sanksi atau teguran					
		(Y.15) Saya memahami konsekuensi jika saya melanggar aturan perpajakan					

Y13	Pearson Correlation	.485**	.182*	.323**	.329**	.453**	.285**	.385**	.364**	.473**	.353**	.401**	.379**	1	.328**	.339**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	162
Y14	Pearson Correlation	.375**	.407**	.248**	.469**	.440**	.441**	.329**	.559**	.582**	.385**	.364**	.497**	.328**	1	.351**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	162
Y15	Pearson Correlation	.389**	.242**	.223**	.382**	.399**	.267**	.283**	.343**	.406**	.494**	.437**	.319**	.339**	.351**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.004	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	162
TY	Pearson Correlation	.694**	.542**	.551**	.658**	.657**	.588**	.597**	.666**	.710**	.660**	.653**	.700**	.622**	.701**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	161	162	162	162	162

RELIABILITAS X1**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	16

RELIABILITAS X3**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	16

RELIABILITAS X2**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	16

RELIABILITAS Y**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	16

ASUMSI KLASIK AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.887 ^a	.787	.783	4.227	1.774

a. Predictors: (Constant), TX3, TX1, TX2

b. Dependent Variable: TY

ASUMSI KLASIK MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.025	3.134		-.008	.994		
	TX1	.122	.061	.095	2.005	.047	.598	1.673
	TX2	.190	.075	.189	2.523	.013	.240	4.160
	TX3	.697	.081	.655	8.567	.000	.231	4.332

a. Dependent Variable: TY

ASUMSI KLASIK HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.502	1.960		.509	.214
	TX1	-.048	.038	-.111	-1.271	.206
	TX2	-.162	.047	-.474	-.149	.072
	TX3	.007	.051	.021	.147	.884

a. Dependent Variable: ABS_RES

ASUMSI KLASIK NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		162
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.18694002
Most Extreme Differences	Absolute	.142
	Positive	.106
	Negative	-.142
Test Statistic		.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.926 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

UJI HIPOTESIS (UJI F, T, KOEFISIEN DETERMINASI)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX3, TX1, TX2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TY

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.787	.783	4.227

a. Predictors: (Constant), TX3, TX1, TX2

b. Dependent Variable: TY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10433.422	3	3477.807	194.690	.000 ^b
	Residual	2822.405	158	17.863		
	Total	13255.827	161			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX3, TX1, TX2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.025	3.134		-.008	.994
	TX1	.122	.061	.095	2.005	.047
	TX2	.190	.075	.189	2.523	.013
	TX3	.697	.081	.655	8.567	.000

a. Dependent Variable: TY

BUKTI PENYAMPAIAN DATA RISET MAHASISWA

The image displays two screenshots from a mobile application. The left screenshot shows the details of a research data submission. The right screenshot shows the email notification received for this submission.

Left Screenshot (7:44):

- Service Number: 03759-2025
- Date: 19 Juni 2025
- Details:**
 - Judul:** PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN PEMANFAATAN LAYANAN PERPAJAKAN DIGITAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KARYAWAN BANK BRI KANTOR CABANG CIKARANG
 - Lokasi:** KANWIL DJP JAWA BARAT II
 - Riwayat Permohonan:**
 - 19 Juni 2025: Permohonan Dajukan
 - 23 Juni 2025: Verifikasi Berkas
 - 28 Juni 2025: Izin Riset

Right Screenshot (7:45):

- Subject: PENYAMPAIAN DATA RISET MAHASISWA
- Sender: DERRY CELVIN SUKARIS...
- Date: 1 Jul
- Content:

Sehubungan dengan permintaan data riset saudara melalui e-riset DJP, sesuai dengan permohonan izin riset saudara nomor **03759-2025**, bersama ini kami sampaikan **update** kelengkapan data riset tersebut sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sesuai dengan ketentuan berlaku.
Terima kasih.

PIC Data Riset
Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
KPP Pratama Cikarang Selatan

PENTING
Informasi yang disampaikan melalui e-mail ini hanya diperuntukkan bagi pihak penerima sebagaimana

LAMPIRAN C ADMINISTRASI SKRIPSI

C.1. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Nadya Maulina	
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Tempat, Tgl Lahir	: Karawang, 09 Juli 2000	
Usia	: 25 Tahun	
Agama	: Islam	
Alamat	: Perum Bumi Karawang Baru, Blok A4/15 Kab Karawang, Jawa Barat	
Email	: nadyamaulina0910@gmail.com	
No Hp	: 0898 7208 275	
Pendidikan	: SDN Nagasari 3 Karawang	2006-2012
	: SMPN 1 Karawang Barat	2012-2015
	: SMAN 5 Karawang	2015-2018
	: Universitas Pertiwi (S1 Manajemen)	2021-2025

Demikian Daftar Riwayat Hidup Ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 23 Juli 2025

Nadya Maulina

C.2. Lembar Bimbingan Dosen