EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Pengaruh Digitalisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kota Palangka Raya

Andyah Astika Sari[1], Tatik Zulaika[2], Leliana Maria Angela[3], Rahmiati[4], Verra Rizki Amelia[5], Ricky Yunisar Setiawan[6]
[1,2,3,4,5,6] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya, Indonesia
E-mail: andyahastikaa@gmail.com[1], tatikzlk19@gmail.com[2], lelianamaria@akt.upr.ac.id[3], rahmiati@feb.upr.ac.id[4], verraamelia@feb.upr.ac.id[5], rickyyunisar@feb.upr.ac.id[6]

Article History:
Received: 09 Juli 2026
Revised: 01 Oktober 2026
Accepted: 18 Oktober 2026

Keywords: *digitalisasi; pemahaman perpajakan; kualitas pelayanan; kesadaran perpajakan; kepatuhan wajib pajak.*

Abstract: *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak negara. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menghadapi berbagai tantangan sehingga diperlukan upaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palangka Raya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 106 Wajib Pajak Orang Pribadi yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Digitalisasi perpajakan memberikan pengaruh paling besar, diikuti oleh kesadaran perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,587 menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut mampu menjelaskan 58,7% variasi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak memerlukan strategi yang terintegrasi melalui optimalisasi transformasi digital perpajakan, peningkatan literasi perpajakan, perbaikan kualitas pelayanan, serta penguatan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan*

bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam membiayai pembangunan nasional, penyediaan layanan publik, serta menjaga stabilitas perekonomian (OECD, 2023). Optimalisasi penerimaan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan berbagai reformasi administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya melalui transformasi digital sistem perpajakan yang diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan dan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Reformasi tersebut diharapkan mampu menciptakan sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Puspita et al., 2026).

Meskipun berbagai reformasi telah dilakukan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Fenomena tersebut terlihat pada masih ditemukannya wajib pajak yang menunda bahkan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Inggrid et al., 2023). Salah satu contoh terjadi di Kota Palangka Raya, ketika Pemerintah Kota bersama Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah memberikan peringatan kepada sejumlah pelaku usaha yang menunggak pembayaran pajak hingga hampir satu tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan perpajakan belum sepenuhnya berjalan optimal, meskipun kewajiban perpajakan pada dasarnya telah dipungut dari konsumen. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas pelayanan, tingkat pemahaman wajib pajak, pemanfaatan teknologi, serta kesadaran individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Kartika & Ginting., 2024).

Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut self-assessment system, wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Sistem ini menempatkan wajib pajak sebagai aktor utama dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan tidak hanya berdampak pada penerimaan negara, tetapi juga mengurangi efektivitas kebijakan fiskal dalam mendukung pembangunan ekonomi (Zuhrah et al., 2024). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan melalui pengembangan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk reformasi administrasi perpajakan adalah digitalisasi layanan perpajakan melalui pengembangan berbagai aplikasi berbasis elektronik, seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, *e-form*, hingga implementasi sistem Core Tax Administration System. Digitalisasi tersebut bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*), mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi data perpajakan. Digital transformation dalam administrasi perpajakan juga memungkinkan otoritas pajak melakukan pengawasan secara lebih efektif melalui integrasi data dan pemanfaatan teknologi informasi. Berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan

mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*) apabila didukung oleh kesiapan infrastruktur, literasi digital, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun demikian, implementasi digitalisasi perpajakan belum sepenuhnya memberikan hasil yang seragam di berbagai daerah. Di Kota Palangka Raya, penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan sistem elektronik, proses adaptasi terhadap implementasi Core Tax Administration System, serta kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Selain digitalisasi, pemahaman perpajakan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai mengenai fungsi pajak, hak dan kewajiban perpajakan, prosedur pelaporan, serta mekanisme pembayaran pajak cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan wajib pajak dengan tingkat literasi perpajakan yang rendah (Sulistyorini., 2019). Pemahaman perpajakan dapat mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan keyakinan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, serta mendorong kepatuhan yang bersifat sukarela. Sebaliknya, rendahnya literasi perpajakan sering kali menyebabkan kesalahan dalam pelaporan maupun keterlambatan pembayaran pajak (Permata & Zahroh., 2022).

Faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan adalah kualitas pelayanan perpajakan. Pelayanan yang cepat, mudah diakses, responsif, transparan, dan profesional akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sekaligus membangun kepercayaan terhadap otoritas perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan hubungan yang lebih positif antara pemerintah dan masyarakat sehingga mendorong peningkatan kepatuhan sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak dan berpotensi mengurangi kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kesadaran perpajakan juga merupakan aspek perilaku yang memiliki peran penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan mencerminkan pemahaman individu mengenai pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara serta tanggung jawab warga negara dalam mendukung pembangunan nasional. Semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan, semakin besar kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela tanpa harus bergantung pada pengawasan maupun sanksi administratif.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan merupakan faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, hasil penelitian mengenai hubungan antarvariabel tersebut masih menunjukkan inkonsistensi. Pada variabel digitalisasi perpajakan, beberapa penelitian menemukan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan perpajakan (Tambun & Ananda, 2022; Sulistyono & Mappanyukki, 2023). Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak akibat masih rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta proses adaptasi pengguna terhadap sistem perpajakan elektronik (Arifin et al., 2023).

Inkonsistensi hasil penelitian juga ditemukan pada variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan. Beberapa penelitian melaporkan bahwa ketiga

variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan kesadaran, kepercayaan, dan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Triogi et al., 2021; Permata & Zahroh, 2022; Gaol & Sarumaha, 2022). Akan tetapi, penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu bahwa pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, maupun kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Fitria et al., 2022). Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi sosial ekonomi, tingkat adopsi teknologi, perbedaan wilayah penelitian, serta variasi metode analisis yang digunakan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan masih diperlukan untuk memperoleh bukti empiris yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya pada era transformasi digital perpajakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menguji secara simultan pengaruh digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palangka Raya. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis KPP Pratama Kota Palangka Raya sebagai institusi yang mengelola administrasi perpajakan wajib pajak orang pribadi di ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah yang sedang menghadapi proses transformasi digital administrasi perpajakan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada era digital.

LANDASAN TEORI

Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tanpa memperoleh imbalan secara langsung, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Dalam sistem perpajakan Indonesia diterapkan *self-assessment system*, yaitu sistem yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Penerapan sistem ini menempatkan wajib pajak sebagai aktor utama dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga tingkat kepatuhan menjadi faktor yang menentukan optimalisasi penerimaan negara.

Compliance Theory menjelaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak, sedangkan faktor eksternal mencakup kualitas pelayanan, kemudahan administrasi, serta sistem perpajakan yang diterapkan pemerintah. Dengan demikian, kepatuhan tidak hanya dibentuk melalui penegakan hukum dan pemberian sanksi, tetapi juga melalui peningkatan kualitas layanan, edukasi perpajakan, serta pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak.

Sementara itu, *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*) yang terbentuk dari tiga komponen, yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak akan cenderung patuh apabila memiliki sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, memperoleh dukungan lingkungan sosial untuk memenuhi kewajiban tersebut, serta merasa mampu melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan dapat diakses.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dalam menghitung, membayar, maupun melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu. Kepatuhan tersebut mencakup kepatuhan formal, yaitu kepatuhan terhadap prosedur administrasi perpajakan, serta kepatuhan material, yaitu kepatuhan terhadap substansi peraturan perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan.

Digitalisasi Perpajakan

Digitalisasi perpajakan merupakan proses modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan berbagai layanan berbasis elektronik, seperti *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*, *e-Form*, dan *Core Tax Administration System* untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, penerapan sistem digital meningkatkan *perceived behavioral control* karena wajib pajak merasa lebih mudah dalam mengakses layanan perpajakan. Selain itu, *Compliance Theory* menjelaskan bahwa kemudahan administrasi dan kualitas sistem pelayanan merupakan faktor eksternal yang mampu meningkatkan kepatuhan sukarela. Dengan demikian, semakin baik implementasi digitalisasi perpajakan, semakin tinggi peluang meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan merupakan tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan, meliputi hak dan kewajiban perpajakan, tata cara penghitungan, pembayaran, pelaporan, serta fungsi pajak bagi pembangunan nasional. Wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan yang baik cenderung mampu melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar, mengurangi kesalahan administrasi, serta menghindari pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan.

Menurut *Compliance Theory*, pengetahuan dan pemahaman terhadap regulasi merupakan faktor internal yang mendorong terbentuknya perilaku patuh. Selaras dengan *Theory of Planned Behavior*, pemahaman perpajakan meningkatkan keyakinan wajib pajak terhadap kemampuannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga memperkuat niat untuk berperilaku patuh.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan kemampuan otoritas pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, responsif, dan profesional kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta memperkuat hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak.

Dalam perspektif *Compliance Theory*, kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang mampu mendorong kepatuhan sukarela karena wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sementara itu, menurut *Theory of Planned Behavior*, pelayanan yang baik dapat membentuk sikap positif terhadap administrasi perpajakan dan meningkatkan persepsi kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan.

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran perpajakan merupakan sikap sukarela wajib pajak yang didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara serta tanggung jawab sebagai warga negara. Kesadaran yang tinggi mencerminkan adanya kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa bergantung pada ancaman sanksi ataupun tekanan dari pihak lain.

Menurut *Compliance Theory*, kesadaran merupakan faktor internal yang berperan dalam membentuk kepatuhan sukarela. Di sisi lain, *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan membentuk sikap positif terhadap kewajiban perpajakan sehingga memperkuat niat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian explanatory (asosiatif) untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Analisis hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) karena metode ini mampu menguji hubungan kausal antar konstruk laten secara simultan, memiliki kemampuan prediktif yang baik, serta tidak mensyaratkan distribusi data normal dan tetap memberikan estimasi yang stabil pada ukuran sampel relatif kecil.

Populasi penelitian adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palangka Raya sebanyak 162.156 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pernah menggunakan layanan perpajakan, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian. Penentuan jumlah sampel mengacu pada 10-times rule dalam PLS-SEM, yaitu sepuluh kali jumlah indikator terbanyak pada suatu konstruk. Konstruk digitalisasi memiliki sepuluh indikator sehingga jumlah sampel minimum adalah 100 responden, sekaligus telah memenuhi rekomendasi analisis daya (*power analysis*) yang disarankan Hair et al. (2021).

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak maupun secara daring menggunakan Google Form. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert empat poin, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju. Variabel digitalisasi diukur melalui indikator kemudahan akses layanan, pemanfaatan aplikasi perpajakan digital, dan kemudahan penggunaan sistem. Variabel pemahaman perpajakan diukur berdasarkan pemahaman terhadap ketentuan umum perpajakan, sistem perpajakan, serta fungsi pajak. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan variabel kesadaran perpajakan diukur berdasarkan kesadaran memenuhi kewajiban pajak, kepercayaan terhadap pengelolaan pajak, dan kemauan membayar pajak secara sukarela. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur melalui kepatuhan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 2025 melalui dua tahapan. Tahap pertama adalah evaluasi model pengukuran (outer model) yang meliputi uji validitas konvergen menggunakan nilai outer loading (>0,70) dan Average Variance Extracted (AVE) (>0,50), validitas diskriminan menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) (<0,90), serta

uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (>0,70). Tahap kedua adalah evaluasi model struktural (inner model) melalui pengujian nilai R^2, f^2, dan Q^2 untuk menilai kemampuan prediksi model. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis menggunakan prosedur bootstrapping dengan tingkat signifikansi 5%. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 (Hair et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 106 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada KPP Pratama Palangka Raya. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (66%), sedangkan laki-laki sebanyak 36 orang (34%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 31–40 tahun sebanyak 48 orang (45,3%), diikuti usia 21–30 tahun sebanyak 32 orang (30,2%), usia di atas 40 tahun sebanyak 19 orang (17,9%), dan usia di bawah 20 tahun sebanyak 7 orang (6,6%). Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh wiraswasta sebanyak 39 orang (36,8%), Pegawai Negeri Sipil sebanyak 34 orang (32,1%), pegawai swasta sebanyak 30 orang (28,3%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 3 orang (2,8%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai kelompok wajib pajak sehingga mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh konstruk memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sebelum dilakukan pengujian model struktural. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga memenuhi validitas konvergen. Seluruh konstruk juga memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) lebih besar dari 0,50, Composite Reliability di atas 0,70, serta Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria valid dan reliabel.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Model Pengukuran

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Digitalisasi	0,913	0,931	0,657
Pemahaman Perpajakan	0,816	0,891	0,731
Kualitas Pelayanan	0,935	0,945	0,633
Kesadaran Perpajakan	0,869	0,905	0,656
Kepatuhan Wajib Pajak	0,865	0,902	0,649

Sumber: data diolah SmartPLS,2025

Selanjutnya, validitas diskriminan dievaluasi menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Seluruh nilai HTMT berada di bawah batas maksimum 0,90 sehingga menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dari konstruk lainnya. Dengan demikian, model pengukuran dinyatakan memenuhi seluruh persyaratan evaluasi outer model dan layak digunakan pada tahap pengujian model struktural.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dilakukan melalui pengujian nilai koefisien determinasi (R^2), predictive relevance (Q^2), serta effect size (f^2). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,587, yang berarti digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan mampu menjelaskan 58,7% variasi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Nilai Q^2 sebesar 0,541 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik karena nilainya lebih besar dari nol. Sementara itu, hasil pengujian effect size (f^2) menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh sedang (0,256), pemahaman perpajakan memiliki pengaruh sedang menuju kecil (0,203), sedangkan kualitas pelayanan (0,074) dan kesadaran perpajakan (0,078) memberikan pengaruh dalam kategori kecil terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2. Evaluasi Model Struktural

Variabel Endogen	R^2	Q^2
Kepatuhan Wajib Pajak	0,587	0,541

Sumber: data diolah SmartPLS, 2025

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS dengan tingkat signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	β	t-statistic	p-value	Keputusan
Digitalisasi → Kepatuhan Wajib Pajak	0,341	5,031	0,000	Diterima
Pemahaman Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0,215	2,687	0,007	Diterima
Kualitas Pelayanan → Kepatuhan Wajib Pajak	0,207	2,825	0,005	Diterima
Kesadaran Perpajakan → Kepatuhan Wajib Pajak	0,330	4,569	0,000	Diterima

Sumber: data diolah SmartPLS,2025

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Digitalisasi merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar (β = 0,341), diikuti oleh kesadaran perpajakan (β = 0,330), pemahaman perpajakan (β = 0,215), dan kualitas pelayanan (β = 0,207).

Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi layanan perpajakan berbasis digital, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi melalui layanan seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, maupun Coretax mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan sehingga mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan meningkatkan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Temuan tersebut mendukung Theory of Planned Behavior, yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan teknologi meningkatkan *perceived behavioral control* sehingga

mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat Compliance Theory yang menyatakan bahwa sistem administrasi yang transparan, modern, dan mudah diakses mampu meningkatkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Temuan ini sejalan dengan penelitian Jahadu dan Santosa (2024), Wijaya et al. (2025), serta Rusyda et al. (2025).

Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan, semakin besar kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Pemahaman yang baik meningkatkan keyakinan wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sehingga meminimalkan kesalahan administrasi.

Hasil ini mendukung Theory of Planned Behavior, khususnya pada aspek *perceived behavioral control*, serta Compliance Theory yang menjelaskan bahwa pengetahuan mengenai hak, kewajiban, dan konsekuensi perpajakan dapat membentuk kepatuhan baik secara normatif maupun instrumental. Temuan ini konsisten dengan penelitian Zahrani dan Mildawati (2019) serta Pradnyana dan Prena (2019).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, responsif, akurat, dan profesional mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan. Kondisi tersebut mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Walaupun memiliki pengaruh yang signifikan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan relatif lebih kecil dibandingkan digitalisasi dan kesadaran perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa pada era transformasi digital, kualitas pelayanan tetap penting, namun efektivitasnya semakin bergantung pada integrasi layanan berbasis teknologi yang memudahkan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Hasil ini memperkuat Compliance Theory, yang menjelaskan bahwa kepatuhan yang didorong oleh kesadaran moral akan lebih berkelanjutan dibandingkan kepatuhan yang hanya didasarkan pada ancaman sanksi. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan tidak hanya memerlukan penegakan hukum, tetapi juga edukasi dan transparansi pengelolaan penerimaan pajak guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palangka Raya. Digitalisasi perpajakan menjadi faktor yang memberikan pengaruh paling besar terhadap peningkatan kepatuhan, diikuti oleh kesadaran perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 58,7% variasi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib

pajak memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui optimalisasi transformasi digital perpajakan, peningkatan literasi perpajakan, penyediaan layanan yang berkualitas, serta penguatan kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan.

Berdasarkan hasil penelitian, Direktorat Jenderal Pajak melalui KPP Pratama Palangka Raya perlu terus mengoptimalkan transformasi digital perpajakan dengan meningkatkan kemudahan akses, keandalan sistem, keamanan layanan, serta integrasi aplikasi perpajakan agar semakin mudah digunakan oleh wajib pajak. Selain itu, program edukasi dan sosialisasi perpajakan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan melalui berbagai media, baik tatap muka maupun digital, dengan materi yang lebih sederhana dan mudah dipahami sehingga mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran perpajakan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan juga perlu menjadi perhatian melalui penyediaan layanan yang cepat, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap administrasi perpajakan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan kepada pemerintah (*tax trust*), moral pajak (*tax morale*), persepsi keadilan pajak, maupun tingkat literasi digital. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

Arifin, R., & Romadhaniah. (2023). Assessing the effectiveness of law enforcement on improving tax compliance in Indonesia: An empirical investigation. *Bulletin of Indonesian Economic Studies, 59*(2), 243–267. https://doi.org/10.1080/00074918.2021.1970110

Development, O. for E. C. and. (2023). *Tax Administration 2023: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*. OECD Publishing.

Fitria, D., Suryani, E., & Rahayu, N. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi.*

Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan, 8*(1), 134–140. https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762

Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Evaluation of Reflective Measurement Models. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Classroom Companion: Business* (pp. 75–90). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_4

Kartika, S., & Ginting, W. (2024). Pengaruh Pelaporan Pajak Elektronik, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Co-Value: Jurnal Ekonomi Koperasi dan Kewirausahaan, 14*(8). https://doi.org/10.59188/covalue.v14i8.4126

Inggrid, Amiruddin, Arfah, A., Alam, S., & Abduh, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan E-System Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Students Journal, 6*(3). https://doi.org/10.56750/csej.v6i3.698

Jahadu, J., & Santosa, H. P. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak Dan Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pengetahuan Internet Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di

Surabaya. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, *8*(3). https://doi.org/10.29040/jie.v8i3.14426

Permata, A., & Zahroh, F. (2022). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Jurnal Riset Akuntansi*.

Puspita, E., Yeden, S. M., & Arnelia, E. D. (2026). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Digitalisasi Sistem Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak , dan Sanksi Pajak. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, *6*(2), 1–10. https://doi.org/10.53697/emba.v6i2.4231

Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. D. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, *18*(1), 56–65.

Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Rusyda, N., Putri, T. A., & Mira, M. (2025). Pengaruh Digital e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *8*(2), 382–395. https://doi.org/10.57178/atestasi.v8i2.1593

Sulistyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2). https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202

Tambun, S., & Ananda, R. (2022). Pengaruh digitalisasi layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Triogi, A., et al. (2021). Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur. *Jurnal Ekuilnomi*, *7*(1), 53–67. https://doi.org/10.36985/kjq23k73

Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, *8*(4).

Zuhrah, N., Umamah, R., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). *Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia*. Journal of Macroeconomics and Social Development, 1(4). https://doi.org/10.47134/jmsd.v1i4.365