



Inovasi digital dalam sistem perpajakan: Pengaruh digitalisasi dan literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai

Gabrini Anggojo & Ratih Dewi Titisari Haryana* 

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPAN, Surabaya, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to examine how digital literacy and digitalization affect taxpayer compliance in Manggarai Regency, one of many regions in Indonesia where tax compliance remains a significant challenge. A quantitative approach with a descriptive-associative design was used. A total of 136 respondents were selected through purposive sampling from individual taxpayers and business entities registered at the Ruteng Tax Office (KPP Pratama). A five-point Likert-type questionnaire was used to collect data, and then occasionally using a number of linear regression models with Statistical Program for Social Science (SPSS) version 27. The results showed that digitalization of the tax system had a positive and significant effect on taxpayer compliance. Similarly, digital literacy had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with digital literacy emerging as the dominant variable, explaining 36.4% of the variance. These results indicate that for digital transformation in tax settlement, two things are needed, capable digital facilities and improving the digital capabilities of taxpayers.

Keywords: Tax System Digitalization, Digital Literacy, Tax Compliance.

Article Information:

Received 5/15/2026 / Revised 5/21/2026 / Accepted 5/26/2026 / Online First 6/12/2026

Corresponding author:

Ratih Dewi Titisari Haryana. Email: ratih@stieyapan.ac.id



© The Author(s) 2026. Published by Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. The terms on which this article has been published allow the posting of the Accepted Manuscript in a repository by the author(s) or with their consent.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana literasi digital dan digitalisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai, salah satu dari banyak daerah di Indonesia di mana kepatuhan pajak masih menjadi tantangan yang signifikan. Pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-asosiatif digunakan. Sebanyak 136 responden dipilih melalui purposive sampling dari wajib pajak perorangan dan badan usaha yang terdaftar di Kantor Pajak Ruteng (KPP Pratama). Kuesioner tipe Likert lima poin digunakan untuk mengumpulkan data dan kemudian dianalisis model regresi linier berganda menggunakan software *Statistical Program for Social Science (SPSS)* versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian pula, literasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan literasi digital muncul sebagai variabel dominan. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk transformasi digital dalam penyelesaian pajak, dibutuhkan dua hal yaitu fasilitas digital yang memadai dan peningkatan kemampuan digital para wajib pajak.

Kata Kunci: Digitalisasi Sistem Perpajakan, Literasi Digital, Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen krusial yang berfungsi sebagai urat nadi pembangunan sekaligus menjadi determinan utama kemandirian suatu wilayah dalam mengelola potensi sumber daya dan infrastrukturnya secara otonom. Mengingat peran strategis tersebut, pemerintah terus berupaya melakukan reformasi perpajakan yang berkelanjutan melalui modernisasi administrasi dan digitalisasi layanan perpajakan untuk memastikan bahwa potensi penerimaan dapat digali secara optimal di tengah dinamika ekonomi global yang penuh ketidakpastian (Asika *et al.*, 2024). Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa upaya optimalisasi penerimaan pajak sering kali terbentur pada masalah klasik namun kompleks, yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) yang masih berfluktuasi dan cenderung belum mencapai target rasio pajak (*tax ratio*) yang ideal. Rasio pajak merupakan cara untuk mengukur keberhasilan pengumpulan pendapatan pajak; namun, rasio pajak Indonesia tergolong rendah dibandingkan dengan beberapa negara Asia Tenggara, yang menunjukkan rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia (Ikung & Haryana, 2023).

Kepatuhan wajib pajak merupakan komponen penting dalam sistem perpajakan yang mendukung penerimaan negara dan pembangunan nasional. Hal ini sejalan dengan *Slippery Slope Framework* (Kirchler *et al.*, 2008), yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua dimensi utama, yakni kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap otoritas pajak dan kekuasaan (*power*) otoritas dalam menegakkan aturan perpajakan. Ketika kepercayaan masyarakat tinggi, kepatuhan cenderung bersifat sukarela (*voluntary compliance*); sebaliknya, ketika kepercayaan rendah, kepatuhan hanya dapat didorong melalui penegakan yang kuat (*enforced compliance*). Oleh karena itu, membangun kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan menjadi strategi jangka panjang yang tidak kalah penting dibandingkan dengan penguatan pengawasan dan penegakan hukum.

Dengan memanfaatkan layanan e-Registrasi, e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, Direktorat Jenderal Pajak telah memodernisasi administrasi perpajakan. Tujuan penggunaan teknologi ini adalah untuk menghilangkan hambatan ruang dan waktu sehingga memungkinkan wajib pajak memenuhi kewajibannya kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (Nugraheni & Harimurti, 2025).

Kendati demikian, efektivitas pengadopsian teknologi dalam sistem fiskal tidak dapat bersifat berdiri sendiri atau deterministik secara teknis semata. Keberadaan infrastruktur digital yang mutakhir akan kehilangan fungsionalitasnya apabila subjek hukum, yakni masyarakat sebagai wajib pajak, tidak memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikannya (Zuhrah *et al.*, 2024). Dalam konteks ini, literasi digital muncul sebagai variabel yang krusial, yang didefinisikan sebagai kapasitas intelektual individu untuk memahami, mengevaluasi, serta mengaplikasikan informasi digital melalui perangkat teknologi secara bijak (Nugraheni & Harimurti, 2025). Tanpa literasi digital yang memadai, kecanggihan e-Filing maupun e-Billing justru dapat bertransformasi menjadi *barrier* (hambatan) baru yang menciptakan kebingungan teknis, frustrasi, dan pada akhirnya menurunkan motivasi wajib pajak untuk patuh.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di Kabupaten Manggarai masih diwarnai oleh disparitas yang signifikan antara kawasan urban, seperti Kota Ruteng, dan wilayah rural di pelosok desa. Fenomena ini mencerminkan adanya *digital divide* yang tidak hanya terbatas pada akses fisik terhadap perangkat, tetapi juga pada kemampuan kognitif dalam mengoperasikannya (Van Dijk, 2020; Warschauer, 2004). Kendala teknis, mulai dari kesulitan dalam menginterpretasikan antarmuka (*user interface*) aplikasi perpajakan hingga kecemasan mengenai keamanan data pribadi, kerap menjadi hambatan psikologis bagi masyarakat untuk bermigrasi ke ekosistem digital (Helsper, 2021). Oleh karena itu, membangun kesadaran dan kompetensi digital menjadi prasyarat penting agar inovasi teknologi yang telah dibangun oleh pemerintah dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain aspek teknis dan literasi, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis menjelaskan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu (Davis, 1989). Dalam konteks Kabupaten Manggarai, apabila wajib pajak memandang sistem perpajakan digital sulit digunakan karena keterbatasan literasi digital atau menilai manfaat yang diperoleh belum optimal, maka tingkat penerimaan terhadap teknologi perpajakan cenderung menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000). Studi yang mengintegrasikan *Slippery Slope Framework* (Kirchler *et al.*, 2008) dengan *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) dalam satu kerangka analisis empiris pada konteks Indonesia masih relatif terbatas, khususnya pada tingkat pemerintahan daerah. Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji peran literasi digital dalam hubungan antara adopsi teknologi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, terutama pada wilayah yang menghadapi kesenjangan digital (*digital divide*), masih belum banyak dilakukan. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi landasan penting bagi dilaksanakannya studi empiris yang berfokus pada konteks Kabupaten Manggarai.

Kabupaten Manggarai merupakan salah satu daerah yang turut menghadapi tantangan dalam implementasi transformasi digital di bidang perpajakan. Di satu sisi, Direktorat Jenderal Pajak terus mendorong modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan perpajakan. Di sisi lain, keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi tersebut, termasuk tingkat literasi digital yang dimiliki. Kondisi ini menunjukkan pentingnya mengkaji faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks transformasi digital, khususnya pada daerah yang masih menghadapi kesenjangan kemampuan digital di masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem perpajakan dan literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan literatur mengenai kepatuhan wajib pajak pada era digital serta menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pemerintah

daerah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung optimalisasi layanan perpajakan digital dan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2. Landasan Teori dan Hipotesis

Digitalisasi Sistem Perpajakan

Penelitian ini berlandaskan pada beberapa teori yang menjelaskan hubungan antar variabel kepatuhan wajib pajak. Pertama, *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) dalam (Biduri, 2018) yang menyatakan bahwa perilaku individu, termasuk kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Digitalisasi sistem perpajakan adalah proses transformasi administrasi pajak dari metode manual menjadi berbasis teknologi informasi (e-Government). Sistem digitalisasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas serta akuntabilitas dalam pelayanan pajak (Bilal *et al.*, 2025). Di Indonesia, transformasi ini diwujudkan melalui *Modern Tax Administration System* (MTAS) dan implementasi aplikasi layanan elektronik seperti e-Registration, e-Filing (pelaporan), e-Billing (pembayaran), dan e-Faktur. Efektivitas sistem digital diukur dari kemampuannya mencapai tujuan administrasi, yaitu mempermudah berbagai pelaporan para Wajib Pajak dan mengoptimalkan penerimaan negara.

Literasi Digital

Kemampuan dalam menggunakan teknologi keuangan dan layanan berbasis digital secara langsung terkait dengan literasi digital (Suleman & Thalib, 2024). Oleh karena itu, dalam mendorong perilaku keuangan yang lebih bertanggung jawab dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam ekonomi formal sangat bergantung pada peningkatan literasi. Literasi digital adalah kumpulan kemampuan kognitif, fisik, sosial, dan emosional yang memungkinkan orang untuk memanfaatkan teknologi digital untuk mengakses, mengelola, mengintegrasikan, menganalisis, dan mengevaluasi informasi (Ali *et al.*, 2024). Ini lebih dari sekadar mampu mengoperasikan perangkat keras. Kemampuan untuk secara mandiri, kritis, dan etis memahami, menggunakan, dan memanfaatkan layanan pajak digital (seperti e-Filing dan e-Billing) dikenal sebagai literasi digital wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak melaksanakan hak dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Awaloedin *et al.* (2021) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tercermin dari kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sejalan dengan itu, Romadhon dan Diamastuti (2020) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak menunjukkan tingkat ketaatan dan pemahaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dari perspektif *Slippery Slope Framework*, Kirchler *et al.* (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan (*trust*) kepada otoritas pajak dan efektivitas penegakan peraturan perpajakan (*power*).

Dalam konteks administrasi perpajakan di Indonesia, wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu ditunjukkan melalui penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, serta memenuhi ketentuan kepatuhan lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak tidak hanya mencerminkan ketaatan terhadap regulasi perpajakan, tetapi juga menunjukkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan serta kesadaran untuk berpartisipasi dalam mendukung penerimaan negara dan pembangunan nasional.

Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Digitalisasi sistem perpajakan merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan layanan bagi wajib pajak. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dirasakan oleh pengguna (Davis, 1989). Oleh karena itu, apabila wajib pajak merasakan bahwa sistem perpajakan digital, seperti e-Filing, mampu memberikan manfaat nyata dalam bentuk kemudahan, kecepatan, dan akurasi layanan, maka kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut dan memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat (Drakpa *et al.*, 2024).

Hubungan antara digitalisasi sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak telah didukung oleh berbagai penelitian empiris. Nurbaeti *et al.* (2019) menemukan bahwa penerapan e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena mampu menyederhanakan proses pelaporan pajak. Temuan serupa dikemukakan oleh Dewi (2024) yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Nugraheni dan Harimurti (2025) mengonfirmasi bahwa penggunaan e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama ketika sistem tersebut dipersepsikan mudah digunakan dan memberikan manfaat yang nyata. Penelitian Suleman dan Thalib (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas digitalisasi layanan perpajakan yang semakin baik akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor UMKM. Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat diduga bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

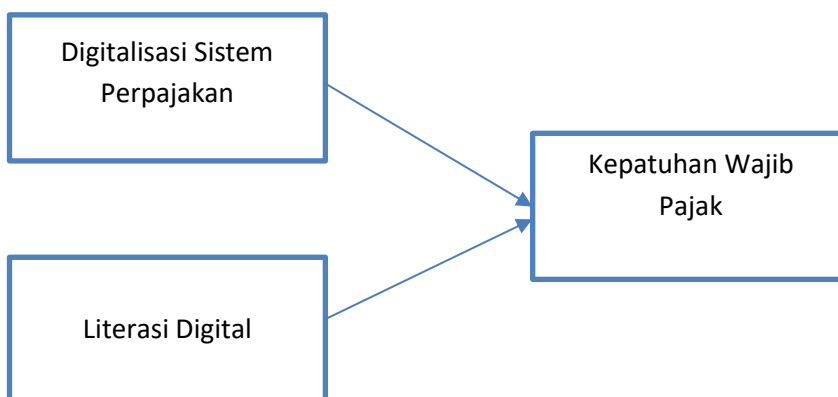
H1: Digitalisasi Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Manggarai

Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi melalui teknologi digital secara efektif. Dalam konteks perpajakan, literasi digital berperan penting dalam mendukung pemanfaatan layanan perpajakan berbasis elektronik, seperti e-Filing dan e-Billing. Wajib pajak yang memiliki literasi digital yang baik cenderung lebih mampu memahami prosedur perpajakan digital, mengoperasikan sistem secara mandiri, serta mengatasi berbagai kendala teknis yang mungkin muncul selama proses pelaporan dan pembayaran pajak. Kemampuan tersebut dapat meningkatkan kepercayaan diri (*self-efficacy*) dalam menggunakan layanan digital dan mengurangi hambatan psikologis yang berpotensi menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan.

Secara empiris, Nugraheni dan Harimurti (2025) menemukan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, di mana wajib pajak dengan kemampuan digital yang lebih baik cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara elektronik. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Lailiyah *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa literasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, terutama dalam memahami dan memanfaatkan fitur-fitur layanan perpajakan digital. Selain itu, Cahyani *et al.* (2021) juga menemukan bahwa literasi digital memiliki hubungan positif dengan kepatuhan perpajakan, khususnya pada wajib pajak yang sedang beradaptasi dengan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi. Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat diduga bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Literasi Digital berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Manggarai.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis hubungan antara digitalisasi sistem perpajakan, literasi digital, dan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara sistematis serta pengujian hipotesis berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden. Sementara itu, desain asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Menurut Janna dan Herianto (2021), metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis melalui pengukuran variabel dan analisis data secara statistik.

Sampel dan Prosedur

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Wajib Pajak Badan, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ruteng serta berdomisili di Kabupaten Manggarai. Berdasarkan data KPP Pratama Ruteng per akhir tahun 2023, jumlah WPOP yang terdaftar mencapai 48.000 wajib pajak, sedangkan jumlah Wajib Pajak Badan tercatat sebanyak 2.000 wajib pajak. Dengan mempertimbangkan karakteristik populasi yang relevan dengan tujuan penelitian, populasi target ditetapkan sebanyak 24.000 wajib pajak (KPP Pratama Ruteng, 2023).

Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria responden meliputi: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Ruteng dan berdomisili di Kabupaten Manggarai; (2) pernah atau sedang menggunakan layanan perpajakan digital, seperti e-Filing dan e-Billing; (3) telah terdaftar sebagai wajib pajak sekurang-kurangnya selama dua tahun; serta (4) bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran 150 kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Dari jumlah tersebut, sebanyak 14 kuesioner tidak dapat digunakan karena tidak terisi secara lengkap atau tidak memenuhi persyaratan penelitian. Dengan demikian, jumlah kuesioner yang layak dianalisis lebih lanjut adalah sebanyak 136 responden. Karakteristik responden penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (N = 136)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	57	41,91
	Perempuan	79	58,09
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	86	63,24
	Sarjana	50	36,76
Pekerjaan	Karyawan Swasta	42	30,88
	Wiraswasta	20	14,71
	ASN	35	25,74
	Lainnya	39	28,68
Total		136	100,00

Sumber: Data primer diolah (2026).

Tabel 1 menginformasikan bahwa mayoritas responden yang berasal dari kalangan perempuan, dengan pendidikan sebagian besar pada tingkat SMA/Sederajat, dan mayoritas bekerja di sektor swasta atau ASN, memberikan konteks penting dalam memahami pengaruh digitalisasi perpajakan dan literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun pendidikan yang lebih rendah dapat memengaruhi pemahaman, digitalisasi sistem perpajakan memudahkan akses informasi dan prosedur pajak, yang dapat mendorong wajib pajak, terutama yang bekerja di sektor swasta dan ASN, untuk lebih patuh. Sektor-sektor ini cenderung memiliki literasi digital yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, bagi perempuan dengan pendidikan SMA/Sederajat, peningkatan literasi digital sangat penting untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan teknologi dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pengukuran

Pengukuran variabel dapat menjelaskan secara konkret bagaimana setiap variabel diukur dalam penelitian ini, sehingga meminimalkan ambiguitas dan memungkinkan replikasi studi. Pengukuran indikator dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin, untuk definisi operasional setiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Digitalisasi Sistem Perpajakan	Tingkat keyakinan wajib pajak bahwa sistem perpajakan digital (e-Filing DJP) bermanfaat dan mudah digunakan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Nugraheni & Harimurti, 2025).	<ol style="list-style-type: none"> Mempercepat proses perpajakan. Mengurangi biaya dan tenaga. Meningkatkan akurasi pelaporan. Mudah dipelajari dan dioperasikan. Antarmuka (<i>user interface</i>) ramah pengguna. 	Likert 1–5

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Literasi Digital	Tingkat kompetensi teknis, kognitif, dan etika wajib pajak dalam menggunakan perangkat digital dan internet untuk mengakses layanan perpajakan digital (DJP Online) (Sari & Rejeki, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan mengoperasikan perangkat digital. 2. Kemampuan mengunduh dan mengunggah e-Form. 3. Kemampuan memahami instruksi digital. 4. Kemampuan memverifikasi informasi perpajakan. 5. Kemampuan memahami pentingnya keamanan data (EFIN dan kata sandi). 	Likert 1–5
Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui pelaporan SPT secara tepat waktu, lengkap, dan sesuai ketentuan menggunakan sarana digital (Maretaniandini <i>et al.</i> , 2023).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelaporan SPT. 2. Ketepatan dalam menghitung pajak terutang. 3. Penggunaan kanal digital (e-Filing/e-Form) secara rutin. 4. Kelengkapan pengisian data SPT. 5. Kepatuhan terhadap prosedur perpajakan digital secara mandiri. 	Likert 1–5

Sumber: Diadaptasi dari Kamela (2020); Sari dan Rejeki (2021); Maretaniandini *et al.* (2023); Zuhrah *et al.* (2024); Nugraheni dan Harimurti (2025).

Pemilihan indikator pada setiap variabel bertujuan untuk menangkap karakteristik konstruk yang diteliti secara komprehensif. Indikator digitalisasi sistem perpajakan merepresentasikan aspek kemanfaatan dan kemudahan penggunaan layanan perpajakan digital, sedangkan indikator literasi digital menggambarkan kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikan teknologi dan memahami informasi perpajakan berbasis digital. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak mencerminkan tingkat ketaatan responden dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui sarana digital. Hasil pengukuran selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengujian model penelitian melalui analisis statistik.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 27. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, dilanjutkan dengan uji normalitas sebagai bagian dari pengujian asumsi. Setelah seluruh persyaratan analisis terpenuhi, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem perpajakan dan literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak. Uji *t* digunakan untuk menguji pengaruh parsial, uji *F* untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menjelaskan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian melalui nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari setiap variabel yang diteliti. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap variabel digitalisasi sistem perpajakan, literasi digital, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil statistik deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Digitalisasi Sistem Perpajakan	136	5	25	20,68	3,283
Literasi Digital	136	9	25	20,42	3,457
Kepatuhan Wajib Pajak	136	10	25	20,77	3,026
Valid N (listwise)	136				

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi dibandingkan rentang skor maksimum instrumen. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 20,77, diikuti oleh digitalisasi sistem perpajakan sebesar 20,68 dan literasi digital sebesar 20,42. Temuan ini menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki persepsi yang positif terhadap implementasi sistem perpajakan digital, tingkat literasi digital yang baik, serta tingkat kepatuhan perpajakan yang relatif tinggi.

Nilai standar deviasi masing-masing variabel berada pada kisaran 3,026 hingga 3,457, yang menunjukkan bahwa variasi jawaban responden cenderung rendah hingga moderat. Dengan demikian, distribusi data relatif terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata. Meskipun demikian, nilai minimum pada variabel literasi digital sebesar 9 menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang memiliki kemampuan digital relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi digital yang berpotensi memengaruhi efektivitas penggunaan layanan perpajakan berbasis elektronik di Kabupaten Manggarai.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	β	SE	P-value
Digitalisasi Sistem Perpajakan	0,226	2,679	,008
Literasi Digital	0,368	4,594	,000
R ² Square	0,374		
F-Statistics / p-value	39,650 (0,000)		

Sumber: Data sekunder diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, variabel digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien β sebesar 0,226 dan nilai signifikansi 0,008 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem

perpajakan digital, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Selanjutnya, literasi digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien β sebesar 0,368 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kemampuan wajib pajak dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Nilai koefisien β yang lebih besar pada variabel literasi digital menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan digitalisasi sistem perpajakan.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,374 menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dan literasi digital mampu menjelaskan 37,4% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F sebesar 39,650 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dan literasi digital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara memadai.

Pembahasan

Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi layanan perpajakan berbasis digital, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan penggunaan layanan seperti e-Filing dan e-Billing memungkinkan wajib pajak melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara lebih cepat, efisien, dan fleksibel, sehingga dapat mengurangi hambatan administratif yang berpotensi menurunkan kepatuhan. Selain itu, digitalisasi sistem perpajakan memberikan kemudahan akses layanan tanpa dibatasi ruang dan waktu, yang menjadi semakin penting bagi wajib pajak yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses pelayanan secara langsung.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Romadhon dan Diamastuti (2020) serta Cahyani *et al.* (2021) yang menemukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini juga sejalan dengan pandangan bahwa transformasi digital pada sektor publik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendorong kepatuhan masyarakat melalui penyederhanaan prosedur serta peningkatan kemudahan akses layanan (Zuhrah *et al.*, 2024). Dengan demikian, digitalisasi sistem perpajakan dapat dipandang sebagai salah satu instrumen strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kemampuan lebih baik dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi digital cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Literasi digital memungkinkan wajib pajak untuk menggunakan layanan perpajakan elektronik secara mandiri, memahami prosedur yang berlaku, serta mengurangi kesalahan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem perpajakan berbasis digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Saad *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi digital memudahkan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan

elektronik secara efektif. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Tene *et al.* (2017) yang menemukan bahwa kemampuan teknologi dan pengetahuan perpajakan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, nilai koefisien regresi yang lebih besar pada variabel literasi digital dibandingkan digitalisasi sistem perpajakan menunjukkan bahwa faktor kemampuan pengguna memiliki peran yang lebih dominan dalam mendorong kepatuhan. Dengan kata lain, keberhasilan transformasi digital di bidang perpajakan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pengembangan layanan perpajakan digital perlu diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara maksimal dan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

5. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dan literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses dan penggunaan layanan perpajakan digital mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih efektif. Selain itu, literasi digital yang baik memungkinkan wajib pajak untuk memahami dan memanfaatkan layanan perpajakan berbasis teknologi secara mandiri, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan. Di antara kedua variabel tersebut, literasi digital menunjukkan pengaruh yang lebih dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak yang berdomisili di Kabupaten Manggarai sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam generalisasi pada wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda. Kedua, model penelitian hanya menggunakan variabel digitalisasi sistem perpajakan dan literasi digital, sementara masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran pajak, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat pendapatan, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, otoritas perpajakan perlu terus mengembangkan kualitas layanan perpajakan digital yang mudah diakses, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Selain itu, program edukasi dan peningkatan literasi digital perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung pemanfaatan layanan perpajakan elektronik secara optimal. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian dan menambahkan variabel lain yang relevan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Referensi

- Ali, N., Rahim, N. M., Adnan, M. F., Yanto, H., & Kiswanto, K. (2024). Determinants of financial behaviour: Does digital financial literacy (DFL) foster or deter sound financial behaviour? *Accounting and Finance Research*, 13(1), 6–18. <https://doi.org/10.5430/afr.v13n1p6>
- Asika, K.-R., Udo-Orji, C., Okatta, A., & Okorie, N. (2024). Consumerism and the globalization agenda: A strategic marketing management (SMM) advocacy for consumer behaviour. *International Journal of Advanced Research in Accounting, Economics and Business Perspectives*, 8(1), 121–130. <https://doi.org/10.48028/iiprds/ijaraebp.v8.i1.11>
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi

- pada wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 217–233. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v5i2.950>
- Biduri, S. (2018). Apakah theory planned behavior dapat mempengaruhi perilaku academic fraud? *Journal of Accounting Science*, 2(2), 151–164. <https://doi.org/10.21070/jas.v2i2.2097>
- Bilal, M., Xicang, Z., Jiyang, W., Sohu, J. M., Akhtar, S., & Hassan, M. I. U. (2025). Digital transformation and SME innovation: A comprehensive analysis of mediating and moderating effects. *Journal of the Knowledge Economy*, 16(1), 1153–1182.
- Cahyani, N. M. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi pada masa Covid-19 (Studi pada Desa Padangsambian Kaja). *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(5), 1495–1505.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, D. R. (2024). Analisis pengaruh tax behaviour dan tax knowledge terhadap tax compliance wajib pajak orang pribadi karyawan. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 4561–4565. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.12329>
- Drakpa, D., Samdrup, Y., Tashi, U., Wangyel, U. W., Pokhrel, U., & Norbu, W. (2024). Factors influencing e-payment adoption and its effect on consumer buying behaviour in Bhutan. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 24(12), 531–546. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2024/v24i121626>
- Helsper, E. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. Sage Publications.
- Ikung, L., & Haryana, R. D. T. (2023). Pengaruh kebijakan pengampunan pajak dan informasi pengampunan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Sidoarjo Selatan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(4), 9350–9365.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 1(1), 1–12.
- Kamela, H. (2020). Pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi berdasarkan theory of planned behavior (TPB). *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 5(2), 201–209. <https://doi.org/10.30871/jaat.v5i2.2141>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Lailiyah, E. H., Dewi, A., Shidiq, Y., & Lestari, D. (2022). Prediksi financial behaviour dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi pada organisasi keagamaan Muhammadiyah di Indonesia. *Journal of Accounting Science*, 6(1). <https://doi.org/10.21070/jas.v6i1.1597>
- Maretaniandini, S. T., Wicaksana, R., Tsabita, Z. A., & Firmansyah, A. (2023). Potensi kepatuhan pajak UMKM setelah kenaikan tarif pajak pertambahan nilai: Sebuah pendekatan teori atribusi. *Educoretax*, 3(1), 42–55.
- Nugraheni, D. A., & Harimurti, F. (2025). Pengaruh implementasi e-filing dan literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak UMK di Kabupaten Karanganyar. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 386–392.
- Nurbaeti, I., Mulyati, S., & Sugiharto, B. (2019). The effect of financial literacy and accounting literacy on entrepreneurial intention using the theory of planned behavior model in STIE

- Sutaatmadja accounting students. *JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society)*, 1(1), 1–12.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu. (2012). Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan pajak: Sebuah analisis teoritis berdasarkan perspektif teori atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 14(1), 17–35.
- Saad, N. A. M., Suffian, M. T. M., Tarmizi, M. A., Rahman, L. A., Shamsudin, S. M., & Aiyubbi, D. E. (2024). Business zakat compliance behaviour in Malaysia: Insights from SME owners. *Accounting and Finance Research*, 13(4), 12–24. <https://doi.org/10.5430/afr.v13n4p12>
- Sari, A. R., & Rejeki, D. (2021). Pengaruh efektivitas modernisasi sistem administrasi perpajakan, tingkat pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 22(2), 163–174.
- Suleman, N., & Thalib, M. K. (2024). Keberlanjutan UMKM ditinjau dari digitalisasi UMKM, financial literacy, dan behaviour financial. *Gorontalo Accounting Journal*, 7(1), 27–39. <https://doi.org/10.32662/gaj.v7i1.3271>
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 443–453.
- Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. MIT Press.
- 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), 19–29. <https://doi.org/10.47134/jmsd.v1i4.365>

Declarations

Funding

The authors received no financial support for the research and publication of this article.

Conflicts of interest/ Competing interests:

The authors have no conflicts of interest to declare that are relevant to the content of this article.

Data, Materials and/or Code Availability:

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.

Publisher's Note

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI Press) remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations

Rights and permissions

Open Access. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.