

## PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Oleh:

<sup>1</sup>Anggi Sinta Dermawan, <sup>2</sup>Rolyana Ferinia, <sup>3</sup>Meidy Lieke Karundeng

<sup>1,2,3</sup> Universitas Advent Indonesia, Akuntansi

Jl. Kolonel Masturi No. 288, Cihanjuang Rahayu, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat  
40559 Indonesia

Email : 2132027@unai.edu<sup>1</sup>, rolyana.pintauli@unai.edu<sup>2</sup>, meidy.widijanto@unai.edu<sup>3</sup>

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the impact of information technology and the quality of tax services on taxpayer compliance. Taxation challenges in Indonesia, such as the vast geographical coverage and the need for advanced technology-based administration, highlight the importance of digitalization. Digitalization is expected to enhance the efficiency of tax collection, reduce administrative costs, and simplify reporting and monitoring processes. Responsive, professional, and ethical tax services are also necessary to encourage voluntary compliance. Data were collected from 150 taxpayers in South Jakarta and analyzed using the SEM-PLS approach to evaluate the validity and relationships between variables. The results indicate that information technology does not directly influence taxpayer compliance. However, the quality of tax services plays a significant role in improving taxpayer integrity and compliance, particularly through information technology optimization. Tax digitalization supported by high-quality tax services can enhance taxpayer compliance levels and optimize tax revenue.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Tax Service, Information Technology.*

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Tantangan perpajakan di Indonesia, seperti luasnya jangkauan geografis dan kebutuhan akan administrasi yang berbasis teknologi maju, mendorong pentingnya digitalisasi. Digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengumpulan pajak, menurunkan biaya administrasi, serta mempermudah pelaporan dan pengawasan. Layanan pajak yang responsif, profesional, dan etis juga diperlukan untuk mendorong kepatuhan sukarela. Data diperoleh dari 150 wajib pajak di Jakarta Selatan, dianalisis menggunakan pendekatan SEM-PLS untuk mengevaluasi validitas dan hubungan antar variabel. Hasilnya menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak secara langsung memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun, kualitas layanan pajak berperan signifikan dalam meningkatkan integritas dan kepatuhan wajib pajak, terutama melalui optimalisasi teknologi informasi. Digitalisasi perpajakan yang didukung oleh layanan pajak yang berkualitas dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak.

**Kata Kunci:** *Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Teknologi Informasi.*

---

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia tidak tinggal diam dalam upaya meningkatkan perekonomian dan taraf hidup rakyatnya, namun menghadapi beberapa tantangan dalam sistem perpajakan karena wilayahnya yang luas, jumlah penduduk yang banyak, dan kegiatan ekonomi yang sangat besar. Kesenjangan antara petugas yang menangani perpajakan dan konstituen wajib pajak menyebabkan efektivitas perpajakan menjadi berkurang; oleh karena itu diperlukan manajemen yang lancar, dan berorientasi pada teknologi agar dapat menjangkau seluruh rakyat (Prastowo, 2017). Dengan bantuan teknologi, wajib pajak atau fiskus dapat melakukan penghitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak secepat mungkin dan meringankan beban administrasi (Aslindah, 2018). Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti rendahnya kesadaran, rendahnya pemahaman proses perpajakan, lemahnya basis data, dan kurangnya edukasi tentang peran pajak yang masih menghambat optimalisasi penerimaan negara. Di sisi lain, praktik penghindaran pajak seperti menyembunyikan pendapatan, perusahaan fiktif, dan celah hukum kerap dilakukan terutama pada sektor UMKM dan sektor informal yang sebagian besar tidak terdokumentasi (Nurhidayah, 2023).

Penelitian sebelumnya telah memberikan pemahaman yang penting sehubungan dengan pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap layanan pajak dan tingkat kepatuhan. Arsita F. et al. (2022) berpendapat bahwa layanan pajak memiliki efek moderasi pada kepatuhan pajak UMKM, namun dampak *e-Filing* tampaknya cukup lemah. Di sisi lain Valentina (2024) tidak sepaham karena digitalisasi pajak tidak dikatakan meningkatkan kepatuhan di Kabupaten Bandung sementara Kristiana Yolanda Wula Djo (2022) telah melaporkan bahwa *e-Filing* meningkatkan tingkat kepatuhan di antara wajib pajak. Lebih lanjut, laporan oleh Ira et al. (2023) dan Rama et al. (2018) menyatakan bahwa *e-Filing* dan *e-Faktur* memiliki efek menguntungkan pada motivasi dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Devi & Sem (2020) setuju dengan pernyataan bahwa tingkat kepatuhan berhubungan positif dengan kualitas layanan pajak dan penerapan teknologi informasi. Namun demikian, sebagian besar penelitian ini hanya berkonsentrasi pada kepatuhan wajib pajak dan tidak berupaya untuk memastikan dampak langsung teknologi pada pemberian layanan pajak.

Ketika seorang wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakan yang dimiliki maka mereka dianggap patuh pajak. Secara umum, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kemampuan dan kewajiban untuk membayar dan menyampaikan kewajiban pajak dengan benar. Jumlah pajak yang diterima berkorelasi positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya (Sani, 2019). Kepatuhan formal dan substantif merupakan dua kategori kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak secara formal melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan dan ketentuan perpajakan, hal ini dikenal sebagai kepatuhan formal. Ini berarti Anda tidak perlu menidurkan piyama sebelum menidurkannya. Ini berarti Anda tidak perlu melakukan formalitas formal apa pun dalam kasus ini, tetapi isinya substantif seperti yang dijelaskan oleh Pangkey (2023). Kepatuhan penting mengacu pada kepatuhan terhadap tanggung jawab perpajakan dalam arti yang lebih komprehensif, khususnya dalam bentuk perhitungan, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan, sedangkan kepatuhan formal mengacu pada kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan. Pengetahuan merupakan indikator lain dari meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat seiring dengan peningkatan pengetahuan mereka tentang pajak. Sebaliknya, semakin sedikit pembayar pajak mengetahui tentang pajak, semakin sedikit pula informasi yang mereka peroleh, dan hal ini dapat memengaruhi kejujuran

mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Venti, 2021).

Kriteria berikut diterapkan dalam mengukur kepatuhan pajak: 1) Kepatuhan formal. Agar wajib pajak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sebagaimana persyaratan undang-undang dan peraturan perpajakan, maka wajib pajak harus memiliki kepatuhan formal; 2) kepatuhan substantif. Sesuai dengan makna harfiah dan semangat peraturan dan ketentuan perpajakan, wajib pajak dikatakan patuh secara substantif jika pada dasarnya mereka memenuhi semua persyaratan utama perpajakan. Kepatuhan formal juga dapat dianggap sebagai kepatuhan substantif; 3) Pengetahuan Perpajakan. Wajib pajak yang cukup terinformasi tentang pajak publik dapat dengan mudah mematuhi undang-undang perpajakan. Masyarakat terbukti menganggap serius kewajiban perpajakan mereka ketika kepentingan pemerintah didahulukan daripada kepentingan pribadi (Dewantara, 2015).

Informasi berkualitas tinggi yaitu, informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan untuk tujuan bisnis dapat dihasilkan dengan memproses data menggunakan teknologi informasi (Asmawi et al. 2019). Pernyataan bahwa teknologi adalah alat yang dirancang untuk membantu orang dalam menyelesaikan tugas mereka (Arlianti, 2024) Pemanfaatan teknologi informasi dalam strategi bisnis dan secara khususnya dalam administrasi pajak dapat mendorong inovasi dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya (Ferinia, 2023) Adapun implementasi teknologi informasi dalam ranah perpajakan bertujuan untuk menghemat waktu, memudahkan pekerjaan, dan memberikan hasil akurat. Penerapan layanan pajak berbasis teknologi yang dilakukan oleh Direktorat jenderal pajak merupakan upaya dalam memenuhi tuntutan atas kemudahan proses administrasi perpajakan. Adapun layanan yang memanfaatkan teknologi di antaranya seperti *e-Registration*, *e-Billing* dan *e-Filling*, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Budiman N. 2014).

Pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan pahamiannya wajib pajak melakukan teknologi pajak yaitu, 1). Sistem pajak melalui *e-Registration* : Sistem pendaftaran Wajib Pajak secara online, yaitu bagian integral dari sistem informasi perpajakan yang dikelola oleh DJP. *E-Registration* terdiri dari perangkat lunak dan perangkat keras yang terkoneksi dengan perangkat komunikasi data. Konfirmasi dan pencabutan konfirmasi pengusaha kena pajak, perubahan data wajib pajak, dan proses pendaftaran semuanya dikelola oleh sistem ini. Semua ini dilakukan melalui sistem yang terhubung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak; 2). Sistem pajak melalui *e-Filling* : Penyampaian atau pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), baik bagi Orang Pribadi (OP) maupun badan, ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat dilakukan secara elektronik melalui internet menggunakan Layanan Aplikasi dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) atau penyedia layanan aplikasi lainnya. Hal ini mengeliminasi keharusan bagi Wajib Pajak untuk mencetak semua formulir laporan; 3). Sistem pajak melalui *e-Billing* : Sistem ini dirancang untuk digunakan dalam pembayaran pajak menggunakan sistem elektronik. *e-Billing* merupakan metode pembayaran pajak melalui kode pembayaran. Ini adalah sistem yang mudah digunakan.

Masih ada kesenjangan antara hubungan antar variabel. Pertama, dalam hubungan antara *e-filing* dan peningkatan tingkat kepatuhan pajak masih ada perbedaan hasil. Beberapa peneliti seperti; tetap mendukung dan menjelaskan dalam penelitiannya bahwa ada peningkatan penggunaan *e-filing*, sementara peneliti lain termasuk . Robi & Desi (2022) melaporkan tingkat penggunaan yang rendah atau bahkan tidak ada hubungan antara *e-filing* dan Tingkat kepatuhan. Beberapa penelitian ini. Penelitian ini menjadi penting karena fokusnya adalah pada perluasan pengetahuan terkini tearsitantang *e-filling* dan peran prospektifnya di masa mendatang untuk meningkatkan kepatuhan pajak

mengingat kemampuan teknologi saat ini dan sifat wajib pajak.

Kedua, terkait penerapan teknologi informasi dalam sistem perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak juga ada beragam pendapat. Penelitian melaporkan bahwa teknologi informasi memiliki efek positif, sementara yang lain (Aulia et al. 2023) tidak memiliki efek sama sekali. Penelitian ini menjadi penting untuk menjelaskan bagaimana teknologi informasi dapat diterapkan secara efektif dalam sistem perpajakan dan tantangan yang dihadapi saat mengintegrasikannya ke dalam sistem perpajakan.

Ketiga, terdapat kontradiksi dalam layanan perpajakan dan kepatuhan sebagaimana yang ditetapkan dalam penelitian ini. Beberapa penelitian misalnya, Dianalif et al. (2020); Ahmad (2016) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif di berbagai tempat sementara di daerah lain, pengaruhnya sangat tidak signifikan, misalnya, Siani (2018). Hal ini memastikan bahwa penelitian ini akan lebih terfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi perilaku dalam melayani dan perilaku kepatuhan pajak.

Keempat, kurangnya pengetahuan wajib pajak, dalam bidang teknik informatika misalnya dapat berkontribusi pada kinerja program reformasi pajak *e-digital* yang tidak memuaskan Yosephine et al. (2022). Sebaliknya, penelitian lain telah memvalidasi fakta bahwa teknologi informasi, jika digabungkan secara efisien, berpotensi meningkatkan produktivitas pemeriksaan pajak dan meningkatkan pemberian layanan. Meskipun demikian, hanya sedikit yang mempelajari korelasi layanan pajak dengan teknologi informasi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memberikan perspektif baru karena mempertimbangkan interaksi bagian-bagian tertentu satu sama lain serta secara independen untuk menawarkan sistem pajak yang lebih fleksibel dan efektif bagi wajib pajak dengan akses terbatas ke teknologi. Penelitian ini berfokus pada peningkatan teknologi dalam pemberian layanan pajak dan mengidentifikasi kesenjangan yang memerlukan intervensi untuk meningkatkan kepatuhan.

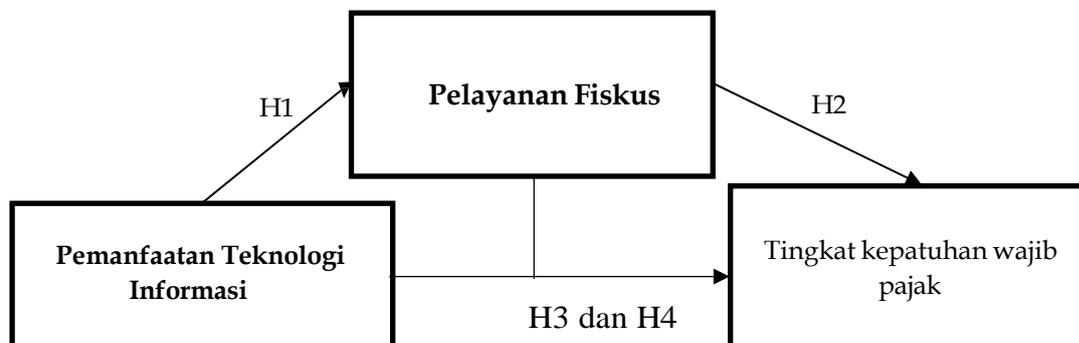
Teori Perilaku Terencana (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991, menjelaskan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh tiga jenis pertimbangan utama: pertama, keyakinan perilaku yang meliputi pemikiran tentang kemungkinan hasil dari perilaku dan evaluasi terhadap hasil tersebut; kedua, keyakinan normatif, yaitu keyakinan tentang harapan orang lain dan motivasi untuk mematuhi harapan tersebut; ketiga, keyakinan kontrol, yang mengacu pada faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan perilaku serta kekuatan dari faktor-faktor tersebut. Menurut TPB, niat adalah *antecedent* langsung dari perilaku, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan memiliki dampak langsung terhadap perilaku itu sendiri, terutama dalam situasi yang melibatkan kesulitan eksekusi atau kendala.

Dalam konteks adopsi teknologi, TPB telah digunakan secara luas untuk memahami penerimaan teknologi baru. Penelitian oleh Krithika M & Rajini (2016) menyatakan bahwa TPB adalah kerangka yang sangat efektif untuk memprediksi adopsi teknologi oleh individu, termasuk dalam bidang layanan publik berbasis teknologi. Hal ini juga didukung oleh penelitian Javaid, et al. (2022), yang mengkonfirmasi keefektifan TPB dalam memprediksi adopsi teknologi. Dalam lingkungan kontemporer yang dipenuhi inovasi dan perubahan teknologi, seperti penggunaan *e-tax*, penting untuk memahami perilaku warga negara terhadap adopsi awal teknologi ini. Hal ini sangat relevan untuk mengidentifikasi tantangan yang muncul pada tahap awal implementasi sistem pajak berbasis teknologi.

Di Indonesia, penggunaan e-tax (seperti *e-Filing*, *e-Registration*, dan *e-Billing*) mengharuskan wajib pajak untuk menerima dan menggunakan teknologi dalam

melaporkan kewajiban pajaknya. Dalam hal ini, TPB dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana sikap terhadap teknologi, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* mempengaruhi niat dan tingkat adopsi teknologi oleh wajib pajak (Rakhmawati, et al. 2020). Penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan e-filing menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Chen et al. (2014) menemukan bahwa kepercayaan pada teknologi, kepercayaan pada pemerintah, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan pemerintah memengaruhi kepercayaan terhadap *situs e-government*, yang pada gilirannya meningkatkan penggunaan sistem *e-filing*. Fakhoury dan Aubert (2015) juga menekankan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan kewarganegaraan aktif mendorong niat untuk menggunakan layanan *e-government*, termasuk *e-filing*.

Dalam konteks penelitian ini, temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan fiskus, kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan sistem perpajakan tetap menjadi faktor utama dalam mendorong kepatuhan pajak, dengan kualitas informasi dan transparansi sistem yang menjadi kunci untuk menciptakan hubungan positif antara wajib pajak dan otoritas pajak. Dengan demikian, TPB sangat relevan untuk menilai pengaruh dari faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan fiskus terhadap keputusan wajib pajak dalam mengadopsi dan mematuhi kewajiban pajaknya, yang akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan. Berdasarkan penjabaran tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: 1). H<sub>1</sub>: Pemanfaatan teknologi informasi secara signifikan berpengaruh terhadap pelayanan fiskusl 2). H<sub>2</sub>: Pemanfaatan teknologi informasi secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak; 3). H<sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak; 4). H<sub>4</sub> : Pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi.



Gambar 1. Model Penelitian  
Sumber: Data Penelitian 2024

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah metode kuantitatif Suatu studi yang menggunakan ukuran numerik untuk mendukung, menentang, atau memperkuat keyakinan yang sudah ada sebelumnya dikenal sebagai metode kuantitatif. Salah satu teknik untuk menguji hipotesis adalah penelitian komparatif kausal, yang membandingkan dua fenomena atau lebih untuk mengidentifikasi pola, persamaan, atau perbedaan antara kedua variabel. Korelasi antara tingkat kepatuhan wajib pajak

dengan penggunaan layanan pajak dan teknologi informasi terlihat jelas. Teknik korelasional digunakan dalam penelitian ini Untuk menyelidiki suatu kelompok atau sampel khusus, data yang dikumpulkan melalui alat penelitian akan dianalisis secara statistik.

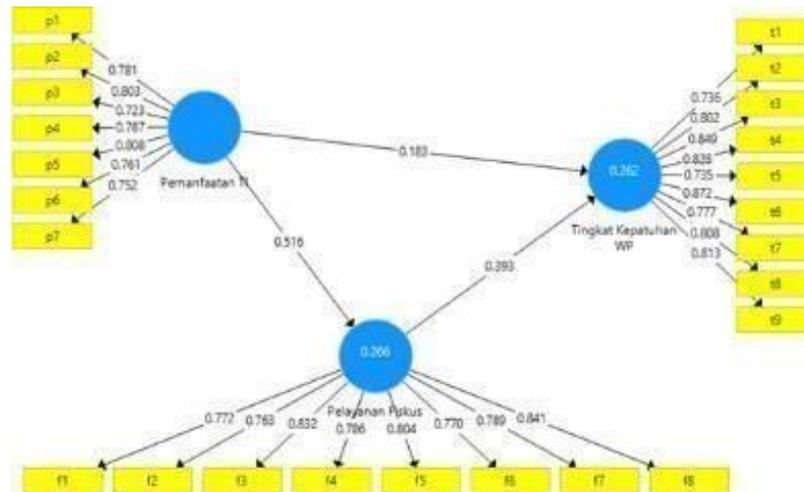
Penelitian ini meneliti komunitas perkantoran di Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Sebanyak 150 responden dari Dusun Cilandak Timur, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan diperlukan untuk penelitian ini. Metode pengumpulan data melibatkan penyebaran pernyataan melalui *google form* yang dibagikan kepada wajib pajak dari bulan Mei 2024 sampai Agustus 2024. Dalam penelitian ini, digunakan metode pengambilan sampel berupa *non probability sampling* (Ferinia, 2023). Sampel acak dipilih dari populasi yang diteliti sebagai bagian dari teknik ini. Saat menggunakan pengambilan sampel non-probabilitas, setiap bagian atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018).

Metodologi analisis data dalam SEM PLS dilaksanakan dalam dua tahap besar yaitu *outer model* dan *inner model*. Pada tahapan *outer model*, penilaian dilakukan untuk memastikan bahwa indikator atau item mengukur konstruk dengan tepat. Dalam *Reflective Measurement Model*, analisis dilakukan dengan menggunakan *loading*, yang menunjukkan kekuatan hubungan antara indikator dan konstruk. Indikator dengan nilai *loading* di atas 0,70 dianggap memiliki hubungan yang kuat. *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* digunakan untuk menilai konsistensi internal konstruk, dengan nilai yang dapat diterima umumnya di atas 0,70. AVE dinilai. Selanjutnya, dalam tahapan *inner model*, akan melihat hubungan struktural antara konstruk. *Path coefficients* mengukur tingkat dan arah hubungan antara konstruk di dalam model. Signifikansi diuji melalui *bootstrapping*, dan jika statistik *t* lebih dari 1,96, berarti hubungan antara konstruk signifikan pada tingkat keyakinan 5%. Selain itu, R-Square ( $R^2$ ) akan digunakan dalam analisis model struktural. aini mengukur besarnya model dalam menggambarkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang tinggi, misalnya, di atas 0,50, menunjukkan bahwa model memiliki daya prediksi yang tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Inner Model*. Koefisien jalur dan *R-Square* digunakan dalam studi ini. Tingkat pengaruh parsial ditunjukkan oleh koefisien jalur, yang bisa positif atau negatif dan memiliki rentang 0 hingga 1, menunjukkan tingkat pengaruh parsial. Koefisien determinasi, atau *R-Square*, menunjukkan seberapa baik model bekerja dan bagaimana faktor laten eksogen memengaruhi variabel laten endogen.

Nilai *R-square* (gambar 2) untuk Pelayanan Fiskus adalah 0,266, yang berarti 26,6% variasi dalam Pelayanan Fiskus dapat dijelaskan oleh seluruh variabel independen yang digunakan dalam model regresi. Dengan kata lain, sekitar 26,6% perubahan dalam pelayanan fiskus dapat diprediksi berdasarkan sejumlah faktor lain yang ada dalam model. Nilai *R-square adjusted* untuk pelayanan fiskus adalah 0,261, yang sedikit lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa ketika model disesuaikan untuk mempertimbangkan kompleksitas atau jumlah variabel independen, hasilnya masih cukup signifikan, meskipun pengaruh variabel independen sedikit berkurang.



Gambar 2. Diagram Jalur

Sementara itu, untuk variabel tingkat kepatuhan, nilai *R-square* adalah 0,262, menunjukkan bahwa 26,2% variasi dalam tingkat kepatuhan dapat dijelaskan oleh model. Ini menggambarkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan cukup berperan dalam menjelaskan perubahan dalam tingkat kepatuhan. Nilai *R-square adjusted* untuk tingkat kepatuhan adalah 0,252, sedikit lebih rendah dari *R-square*. Perbedaan kecil ini mencerminkan bahwa setelah model disesuaikan, kontribusi variabel independen terhadap Tingkat Kepatuhan tetap signifikan, meskipun ada sedikit penurunan dalam kekuatan prediksi akibat penyesuaian terhadap jumlah variabel independen. Secara keseluruhan, nilai *R-square* dan *R-square adjusted* yang berkisar di angka 0,26 untuk kedua variabel ini mengungkapkan bila model memiliki pengaruh yang sedang dalam menjelaskan variasi, tetapi masih ada faktor-faktor lain di luar model yang juga berkontribusi terhadap hasil.

Tabel 1 menunjukkan hubungan langsung sebesar 0,393 antara pelayanan fiskus dan tingkat kepatuhan, yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan meningkat sebesar 39,3% setiap kali pelayanan fiskus ditingkatkan. Korelasi langsung antara pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus adalah 0,516, yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus meningkat sebesar 51,6% untuk setiap unit yang menggunakan teknologi informasi lebih banyak. Korelasi langsung 18,3% antara pemanfaatan teknologi informasi dan tingkat kepatuhan menunjukkan bahwa jika pemanfaatan teknologi informasi meningkat, tingkat kepatuhan juga meningkat 18,3%, dan hubungan antara keduanya positif. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi secara keseluruhan terhadap tingkat kepatuhan adalah 20,2%.

Tabel 1. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

<b>Pengaruh Langsung</b>			
	<b>Pelayanan Fiskus</b>	<b>Pemanfaatan TI</b>	<b>Tingkat Kepatuhan</b>
<b>Pelayanan Fiskus</b>			0,393
<b>Pemanfaatan TI</b>	0,516		0,183
<b>Tingkat Kepatuhan</b>			
<b>Pengaruh Tidak Langsung</b>			
<b>Pelayanan Fiskus</b>			0,202

Menurut hasil analisis yang ditunjukkan dalam tabel 1, pelayanan perpajakan berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Diketahui

bahwa ditemukan korelasi positif (koefisien jalur) sebesar 0,393 antara tingkat kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan perpajakan. Nilai *T-statistics* berjumlah 2,957 (melampaui 1,96) dan *P-value* sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05) mengindikasikan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Ini berarti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak terkait dengan kualitas pelayanan fiskus. Secara teoritis, pelayanan fiskus yang baik, yang mencakup layanan administrasi yang baik, aturan perpajakan yang jelas, dan akses yang mudah ke informasi, dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Hal ini akan membuat wajib pajak lebih disiplin dalam memenuhi tanggung jawabnya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pelayanan yang efektif dari otoritas pajak dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi positif mereka. Oleh karena itu, dapat diterima hipotesis bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, berdasarkan hasil analisis dan dukungan teori.

Tabel 1, menunjukkan hasil analisis yang mengungkapkan bila pemanfaatan teknologi informasi berdampak positif dan signifikan terhadap pelayanan fiskus; koefisien jalur antara pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus adalah 0,516, dengan nilai *T-Statistics* sebesar 5,548 dan nilai *P* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel, di mana semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi, semakin baik kualitas pelayanan fiskus. Pengaruh ini ditunjukkan signifikan secara statistik dengan nilai *T-Statistics* yang jauh lebih besar dari 1,96 dan *P-Value* yang sangat kecil (kurang dari 0,05). Secara teoretis, teknologi informasi dapat memungkinkan peningkatan signifikan dalam kualitas layanan publik, termasuk layanan fiskus. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan fiskus memungkinkan proses administrasi perpajakan yang lebih cepat, efisien, dan transparan, misalnya melalui sistem pelaporan dan pembayaran pajak *online*, serta akses informasi perpajakan secara digital. Dengan data yang tersedia saat ini, hipotesis bahwa penggunaan teknologi informasi berdampak positif dan signifikan pada pelayanan fiskus dapat diterima karena teknologi dapat mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan keandalan dan keamanan data, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan fiskus secara keseluruhan.

Tabel 2. Hasil *Path Coefficient* (Original Sample, T Statistics dan P-Values)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standar Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Pelayanan Fiskus → Tingkat Kepatuhan WP	0,393	0,403	0,133	2,957	0,003
Pemanfaatan TI → Pelayanan Fiskus	0,516	0,515	0,093	5,548	0,000
Pemanfaatan TI → Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0,183	0,184	0,141	1,294	0,196

Sumber : Smart PLS v.3

Berdasarkan hasil uji signifikan koefisien jalur menggunakan *t-value* dan *p-value* melalui metode *bootstrapping* pada tabel 2 dapat disimpulkan bahwa hasil antara tiga variabel utama yaitu pelayanan fiskus, pemanfaatan teknologi informasi, dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus menghadirkan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan

koefisien 0,393 dan *p-value* 0,003, yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan fiskus yang lebih baik terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan fiskus, dengan koefisien sebesar 0,516 dan *P-value* 0,000, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Namun, pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak tidak signifikan secara statistik, dengan koefisien 0,183 dan *P-value* 0,196, yang berarti pemanfaatan teknologi informasi tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan prinsip norma subjektif dalam Teori Perilaku Terencana (TPB), yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap harapan sosial atau ekspektasi orang lain mempengaruhi niat individu untuk bertindak. Dalam hal ini, pelayanan fiskus yang baik menciptakan persepsi positif bagi wajib pajak, yang meningkatkan *perceived behavioral control* mereka dalam melaksanakan kewajiban pajak. Dengan prosedur yang jelas, akses informasi yang mudah, dan pelayanan yang responsif, wajib pajak merasa lebih yakin untuk memenuhi kewajiban mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Rana dan Dwivedi (2015), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan *e-tax* memiliki dampak positif pada niat pengguna untuk mengadopsi sistem perpajakan berbasis teknologi.

Disamping itu, Dalam TPB, niat untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control* (Ajzen in Li, et al. 2023). Pelayanan fiskus yang baik, seperti prosedur yang jelas, akses informasi yang mudah, dan responsivitas yang tinggi, dapat memperkuat *perceived behavioral control* wajib pajak, sehingga mereka lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penelitian Garg, et al. (2024) tentang kepatuhan wajib pajak GST di India menemukan bahwa selain faktor-faktor utama dalam TPB, faktor tambahan seperti *perceived complexity* dan *trust* turut mempengaruhi kepatuhan pajak. Temuan ini memperkuat argumen bahwa meskipun teknologi informasi dapat mempermudah administrasi pajak, kepercayaan terhadap otoritas perpajakan dan moral obligation menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi terbukti meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, namun pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak tidak signifikan secara langsung. Menurut TPB, meskipun penggunaan teknologi dapat mempengaruhi sikap terhadap perilaku (dalam hal ini, penggunaan *e-tax*), faktor lain seperti pengetahuan pajak dan norma sosial juga mempengaruhi niat untuk mematuhi kewajiban perpajakan (Markonah & Manrejo, 2022). Penelitian ini menyoroti bahwa adopsi teknologi seperti *e-filing*, *e-registration*, dan *e-billing* memang mempermudah proses administrasi pajak, namun *perceived behavioral control* yang lebih tinggi melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai pajak dan adanya norma subjektif (seperti pengaruh rekan kerja atau keluarga) memainkan peran yang lebih besar dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni, et al. (2023) di Banjarmasin, yang menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi seperti *e-filing* dan *e-billing* meningkatkan efisiensi administrasi pajak, faktor *subjective norms* (pengaruh sosial) tetap memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap niat dan perilaku kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi mempermudah proses perpajakan, faktor psikologis dan sosial, seperti norma yang ada di masyarakat dan pengetahuan tentang pajak, lebih berperan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan.

Selain itu, *attitude* atau sikap terhadap teknologi juga berperan penting dalam adopsi *e-tax*. Seperti yang dijelaskan oleh Ajzen (dalam Lee, et al. 2024), sikap positif terhadap suatu perilaku cenderung memotivasi individu untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam konteks ini, *attitude* wajib pajak terhadap *e-tax*, terutama jika mereka merasa sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat, akan mendorong mereka untuk lebih patuh. Penelitian Mulatsih et al. (2024) juga menunjukkan bahwa *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control* mempengaruhi niat kepatuhan pajak, yang berhubungan dengan sistem *self-assessment*. Sistem *self-assessment* yang lebih transparan dan mudah diakses dapat memperkuat niat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban mereka (Okello, 2014). Dalam konteks ini, meskipun teknologi mempermudah sistem *self-assessment*, yang pada dasarnya meningkatkan *perceived behavioral control*, faktor-faktor psikologis dan sosial seperti *attitude* dan norma sosial tetap menjadi pengaruh utama dalam kepatuhan pajak (Astuti, et al. 2024). Namun, temuan ini juga mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam fase awal adopsi teknologi baru, sebagaimana dijelaskan oleh Davis et al. (dalam Kelly, et al. 2023), yang menyebutkan bahwa meskipun niat berperan sebagai prediktor utama perilaku, faktor-faktor seperti *anxiety* atau kecemasan terhadap teknologi baru juga mempengaruhi adopsi.

Dengan demikian, meskipun pemanfaatan teknologi informasi menunjukkan peningkatan dalam pelayanan fiskus, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi, perlu adanya pendekatan yang lebih komprehensif, yang tidak hanya mengandalkan teknologi semata, tetapi juga memperkuat sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, serta meminimalkan hambatan yang terkait dengan pengetahuan pajak dan norma sosial yang ada di masyarakat.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan dengan menggunakan 150 kuesioner untuk menilai dampak pemanfaatan teknologi informasi dan layanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan menunjukkan bahwa (1) pemanfaatan teknologi informasi tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi demikian mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat sudah mengetahui peraturan dan informasi perpajakan terkini. Akibatnya, banyak wajib pajak orang pribadi yang tetap mematuhi peraturan pemerintah. (2) Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak terpengaruh oleh penggunaan teknologi informasi. Hal ini tidak dapat menunjukkan bahwa layanan petugas pajak memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu semakin tinggi kualitas pemanfaatan teknologi informasi maka kepatuhan wajib pajak tidak akan terpengaruh oleh pelayanan fiskus. (3) Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh Pelayanan Pajak. Profesionalisme, keterbukaan, dan ketepatan waktu pelayanan otoritas pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan yang lebih tinggi. (4) Melalui teknologi informasi, lembaga perpajakan menghadirkan kontribusi yang substansial terhadap kepatuhan wajib pajak. Proses perpajakan menjadi lebih sederhana dan lebih transparan ketika otoritas pajak mampu menggunakan teknologi secara efektif dan menawarkan layanan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, U. B. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak.
- Arlianti Vita, K. K. R. (2024). Peran Teknologi Informasi Untuk Kelancaran Pekerjaan. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-madiun/baca-artikel/17033/Peran-Teknologi-Informasi-Untuk-Kelancaran-Pekerjaan.html>
- Arsita F., U. I. B. S., Kartika H. T., U. I. B. S., & Sari K., U. I. B. S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Self Assessment System, Pelayanan Fiskus dan e-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekonomis : Journal of Economics and Business*, 6 (2).
- Aslindah, U. M. M. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan.
- Asmawi, U. P. P., Syafei, U. P. P., & Muhammad Yamin, U. P. P. (2019). Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Astuti, A., Pricilia, M. D., & Inasius, F. (2024). Factors influencing tax compliance among e-commerce traders in Indonesia. *Macroeconomics and Finance in Emerging Market Economies*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/17520843.2024.2429909>
- Aulia, U. B. J. R., Tutty, U. B. J. R., Elia, U. B. J. R., Dewi, U. B. J. R., & Sumarno, U. B. J. R. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Commerce di Bekasi *Sinomika Journal*, 2 No. 4.
- Budiman N, D. J. P. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Medan.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2014). Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 41, 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Devi, U. R. I., & Sem, U. R. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20 (2).
- Dewantara, N. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- Dianalif, U. J., Deradjat, U. A. I., & Amrul, U. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pratama Pulo Gadung. *Studi Interdisipliner Perspektif*.
- Fakhoury, R., & Aubert, B. (2015). Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e- services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management*, 35(3), 346- 351.
- Garg, S., Narwal, K. P., & Kumar, S. (2024). Investigating the compliance behavior of GST taxpayers: An extension to theory of planned behavior. *Journal of Public Affairs*, 24(3), e2936. <https://doi.org/10.1002/pa.2936>
- Ira, U. T. I., Tiya, U. T. I., & Khristina, U. T. I. (2023). Determinan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Audit Dan Akuntansi*, 12.
- Javaid, M., Haleem, A., Singh, R. P., Suman, R., & Santibañez Gonzalez, E. (2022). Understanding the adoption of Industry 4.0 technologies in improving environmental sustainability. *Sustainable Operations and Computers*, 3, 203–217. <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2022.01.008>
- Kelly, S., Kaye, S.-A., & Oviedo-Trespalacios, O. (2023). What factors contribute to the acceptance of artificial intelligence? A systematic review. *Telematics and Informatics*, 77, 101925. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101925>
- Kristiana Yolanda Wula Djo. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Sosialisasi Pajak dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. No.2.
- Krithika, M., & Rajini, G. (2016). Comparative review of two theoretical frameworks in technology- based consumer acceptance behavior. *International Journal of Research in Management, Economics and Commerce*, 6(4). <http://www.indusedu.org>
- Lee, S., Kim, B., & Ivan, U. V. (2024). The Effect of Motivation on the Behavioral Intention to Protect Industrial Techniques of High-Tech Firms' Employees. *Administrative Sciences*, 14(8), 176. <https://doi.org/10.3390/admsci14080176>
- Li, X., Dai, J., Zhu, X., & et al. (2023). Mechanism of attitude, subjective norms, and perceived behavioral control influence the green development behavior of construction enterprises. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 266. <https://doi.org/10.1057/s41599-023- 01724-9>
- Markonah, M., & Manrejo, S. (2022). Tax compliance model based on planned behavior of taxpayers mediating intention to pay taxes. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 14(1), 60–66. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v14i1.649>
- Mulatsih, S. N., Saepuloh, D., Putri, W. A., & Alicia, R. (2024). Improving tax compliance intentions and self-assessment system: Approach to the theory of

planned behavior. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 28(2), 116-136.  
<https://doi.org/10.54609/reaser.v28i2.524>

Nurhidayah, H. (2023). Digitalisasi Tingkatkan Efektivitas dan Efisiensi Perpajakan. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/pajak/digitalisasi-tingkatkan-efektivitas-dan-efisiensi-perpajakan/>

Okello, A. (2014). *Managing income tax compliance through self-assessment* (IMF Working Paper No. 14/43). International Monetary Fund.  
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2014/wp1443.pdf>

Pangkey, M. F. Y. (2023). Analisis Kepatuhan Perpajakan Bendaharawan Pemerintah di Dinas Pariwisata Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan dan Tarif Pajak

Prastowo, Y. (2017). Modernisasi Administrasi Perpajakan : Upaya Penyempurnaan Pelayanan Pajak (I). Online Pajak. <https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>

Rakhmawati, H., Sutrisno, T., & Rusydi, M. K. (2023). Influence of TAM and UTAUT models of the use of e-filing on tax compliance. *International Journal of Research in Business & Social Science*, 9(1). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.576>

Rama, S. P. U. P., Nurmala, S. P. U., & JMV Mulyadi, S. P. U. P. (2018). Mekanisme Self Assesment Dan Fasilitas (E-Faktur), Penerimaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Sebagai Pemediasi.

Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2), 172-181

Robi, U. M., & Desi, U. M. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 5 no 3.

Rolyana Ferinia, U. A. I. (2023). The Influence Of Organizational Culture On Green Business Strategies Through Digital Transformation. 8.

Sani, P. J. (2019). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas di Kota Denpasar.

Siani, U. M. M. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta.

University, B. (2021). Memahami Validitas Konvergen (Convergent Validity) Dalam Penelitian Ilmiah. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-validitas->

konvergen- convergent-validity-dalam-penelitian-ilmiah/

- Valentina, P. N. B. (2024). Implikasi Tax Morale, Digitalisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- Venti, A. S. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. Vol. 1 No.
- Wahyuni, A., Nugroho, M., & Murwato, O. (2023). Analyzing factors affecting taxpayer compliance: The role of theory of planned behavior, demographic and psychographic variables in Banjarmasin, Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01941. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1941>
- Yosephine, U. S. M. S. I., Tifani, U. S. M. S. I., Ghina, U. S. M. S. I., Heri, U. S. M. S. I., & Haikal, U. S. M. S. I. (2022). Implikasi Perubahan Sistem Pembayaran Dan Penurunan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Komunikasi Yustisia*, 5