

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 Pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang

¹Nadya Maulina, ²Sopian, ³Listya Ningrum
¹Fakultas Bisnis Dan Teknologi Universitas Pertiwi
121110008@pertiwi.ac.id, sopian@pertiwi.ac.id, listya.ningrum@pertiwi.ac.id

Submit : 30 Jun 2025 | Diterima : 08 Jul 2025 | Terbit : 10 Jul 2025

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen penting dalam optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan pajak (X2), dan pemanfaatan layanan perpajakan digital (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cikarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus, yaitu dengan melibatkan seluruh populasi sebanyak 160 karyawan sebagai responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan secara parsial juga mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen tersebut masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam aspek kesadaran, pengetahuan, serta akses dan pemanfaatan teknologi perpajakan digital dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak individu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi perpajakan dan lembaga keuangan dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks lingkungan kerja formal.

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

PENDAHULUAN

Kesadaran memiliki makna mengerti atau mengetahui, sedangkan pajak itu sendiri adalah perihal pajak. Maka menurut Jotopurnomo dan Mangoting, kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang mengetahui dan mengerti bahwa ia adalah wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak (Malia, 2023:79). Adapun menurut Ritonga, kesadaran membayar pajak adalah perilaku wajib pajak yang dipengaruhi oleh cara pandangnya, termasuk persepsi yang melibatkan unsur keyakinan, pengetahuan, penalaran, serta kecenderungan untuk bertindak berdasarkan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Daga et al., 2023:96). Berdasarkan teoritis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah soal sikap atau perilaku, kemauan, dan moral dari seorang wajib pajak. Secara teoritis, kesadaran wajib pajak yang tinggi seharusnya mendorong seseorang untuk mencapai tingkat kepatuhan dalam membayar pajak secara optimal, namun kenyataannya di lapangan sering kali berbeda.

Selanjutnya, variabel yang paling penting dalam studi perpajakan adalah pengetahuan pajak. Pengetahuan pajak berbeda dengan kesadaran wajib pajak. Jika kesadaran wajib pajak lebih berkaitan dengan aspek moralitas, maka pengetahuan pajak lebih merujuk pada wawasan mengenai perpajakan, seperti fungsi pajak, tujuan penggunaan dana pajak, tata cara pembayaran pajak, dan

hal-hal sejenis lainnya. Fokus kesadaran wajib pajak adalah pada sikap dan nilai sedangkan pengetahuan pajak terfokus pada kognitif. Secara teoritis, keduanya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun perlu dibuktikan ulang di lapangan dengan studi kasus yang lebih baru atau terkini.

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

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

Layanan perpajakan digital adalah modernisasi pelayanan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana layanan ini memungkinkan wajib pajak membayar pajak dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat melalui sistem elektronik (Lubis dan Suryani, 2020). Layanan perpajakan digital memungkinkan individu wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor pajak untuk melaporkan atau membayar pajak sehingga hal ini memudahkan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengamatan pendahuluan peneliti, diketahui bahwa sejumlah karyawan Bank BRI KC Cikarang selaku wajib pajak belum sepenuhnya mengoptimalkan penggunaan layanan perpajakan digital yang telah tersedia. Beberapa merasa kesulitan teknis atau tidak terbiasa dengan sistem elektronik.

Peningkatan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Nurmantu, kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan melaksanakan seluruh hak perpajakannya (Liberty et al., 2023:19). Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai kemudahan dalam administrasi perpajakan, seperti layanan digital melalui DJP Online, tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam hal pelaporan SPT tahunan, masih menjadi tantangan. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hingga 2024, jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT tahunan masih belum sepenuhnya optimal. Terdapat selisih signifikan antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah yang benar-benar melaporkan kewajiban perpajakannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kesadaran Wajib Pajak

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

Menurut Ritonga (2021:44) kesadaran membayar pajak merupakan perilaku individu yang timbul dari pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk melakukan tindakan sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan Negara dan merasa bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya tanpa paksaan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin besar pula kemungkinan individu tersebut melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela dan patuh.

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

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak merujuk pada pemahaman dasar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Manullang et al., (2025:25) pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman menyeluruh mengenai konsep dasar peraturan perpajakan serta berbagai jenis pajak yang berlaku di Indonesia, mencakup materi pokok, tarif pajak, perhitungan kewajiban pajak, hingga prosedur pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Menurut Setyani pengetahuan pajak merupakan pemahaman tentang aturan umum dalam bidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang diberlakukan di Indonesia, mulai dari subjek dan objek pajak, besaran tarif pajak, cara menghitung pajak yang harus dibayar, pencatatan kewajiban pajak, hingga prosedur pelaporan pajak yang harus dilakukan (Aninda et al., 2023:509).

Adapun menurut Wardani dan Rumiyaun mendefinisikan pengetahuan pajak sebagai pengetahuan atau pemahaman dasar wajib pajak mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Aninda et al., 2023:509). Berdasarkan definisi dari para ahli tersebut dapat disepakati bahwa pengetahuan pajak merujuk pada tingkat pemahaman wajib pajak terkait administrasi perpajakan. Pengetahuan pajak juga mencakup apakah wajib pajak memahami betul konsekuensi yang ditimbulkan jika melanggar peraturan mengenai perpajakan. Menurut Nainggolan dan Patimah, pengetahuan pajak dikategorikan sebagai landasan bagi wajib pajak dalam menentukan langkah, mengambil keputusan, dan merencanakan strategi dalam perannya sebagai wajib pajak. Jadi berdasarkan teoritis ini perilaku seorang wajib pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuannya terkait perpajakan (Arrosyid & Soedaryono, 2024:41).

Pemanfaatan Layanan Perpajakan Digital

Menurut Tambun dan Atmojo layanan perpajakan digital merupakan bentuk inovasi dalam layanan perpajakan yang menyediakan sarana berupa aplikasi atau platform daring yang disediakan oleh pemerintah kepada wajib pajak, guna mempermudah proses pelaporan serta pembayaran pajak melalui jaringan internet (Azzahra & Krishantoro, 2024:446). Artinya, layanan perpajakan digital adalah layanan dimana seorang wajib pajak dapat terlayani dengan mekanisme elektronik tanpa harus mendatangi kantor pajak. Kemudian menurut Isyirin layanan perpajakan digital didefinisikan sebagai mekanisme pengurusan administrasi pajak seperti pelaporan SPT atau pembayaran pajak menggunakan perangkat digital dengan seperangkat gawai dan koneksi internet (Azzahra & Krishantoro, 2024:446). Pendefinisian ini dapat disederhanakan bahwa layanan perpajakan digital adalah pembayaran pajak atau pengurusan administrasi pajak secara online yang memungkinkan wajib pajak menggunakan gawai dan koneksi internet untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Menurut Rohmah et al., (2022:25) layanan perpajakan digital memiliki satu keunggulan mutlak daripada pelayanan konvensional yakni dalam hal fleksibilitas. Fleksibilitas yang dimaksud adalah wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa terikat oleh batasan ruang dan waktu karena layanan perpajakan digital didukung secara jarak jauh dengan mekanisme yang telah didesain oleh otoritas perpajakan seperti *electronic filling (e-filling)*, *electronik billing (e-*

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

Kepatuhan Pajak

Menurut Liberty et al., (2023:19) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai ketaatan wajib pajak dalam menunaikan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan dimaknai sebagai patuh atau taat terhadap aturan sehingga kepatuhan wajib pajak adalah ketika seorang wajib pajak bertindak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Jika merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan segala tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam suatu negara (Liberty et al., 2023:19). Menurut definisi tersebut maka kepatuhan wajib pajak menilai seberapa jauh wajib pajak menaati seluruh peraturan yang mengikat terhadap wajib pajak tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana individu atau badan usaha melaksanakan kewajiban perpajakan dan menunaikan hak-haknya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Wajib pajak yang sadar akan perannya sebagai warga negara yang baik akan menunjukkan rasa tanggung jawab melalui kepatuhan membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai aturan. Kepatuhan ini tidak hanya mencerminkan ketaatan terhadap hukum, tetapi juga menunjukkan kontribusi nyata dalam mendukung pembangunan nasional dan pembiayaan negara. Dengan demikian, kepatuhan pajak menjadi indikator penting dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sekaran & Bougie (2016:49) mendefinisikan populasi sebagai suatu perkumpulan dari subyek-subyek tertentu yang memiliki kesamaan karakteristik sehingga atas kesamaan karakteristik tersebut dapat diistilahkan sebagai satu populasi. Populasi juga dapat dimaknai sebagai suatu kumpulan subyek yang memiliki kesamaan karakteristik. Dalam konteks penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang secara sah merupakan karyawan BRI KC Cikarang Tahun 2024-2025. Jumlah populasi tersebut mencapai 160 orang termasuk dengan Pimpinan atau Manager Cabang.

2. Sampel

Sampel adalah perwakilan dari beberapa subyek yang dapat menjadi representasi atas keseluruhan subyek (populasi). Menurut Sugiyono (2016:119) sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah tertentu yang mewakili karakteristik populasi. Penentuan jumlah sampel harus menggunakan metode statistik yang dibenarkan. Menurut Ghozali (2016:54) jika jumlah populasi di bawah 100 individu maka teknik penentuan sampel disarankan menggunakan teknik sensus. Teknik sensus ialah menggunakan seluruh isi populasi sebagai sampel.

Hipotesis

Uji ini merupakan uji yang digunakan untuk pembuktian hipotesis pada penelitian sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis merupakan rangkaian inti dari dilaksanakannya penelitian ini. Uji hipotesis akan diselesaikan melalui beberapa rangkaian berdasarkan output yang diperoleh pada saat pengolahan data.

Teknik Model Analisis

Metode analisis data ialah mekanisme atau teknik yang akan diterapkan dalam mengolah atau menganalisis data. Pada bagian sebelumnya telah dipaparkan bahwa jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif sehingga pengolahan datanya menggunakan kaidah-kaidah statistik tertentu. Penelitian ini menerapkan Regresi Linear Sederhana dengan bantuan *software*

SPSS. Regresi Linear Sederhana memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui untuk menjamin model penelitian yang terhindar dari sifat biasa. Menurut Ghazali (2016:53) regresi linear sederhana merupakan salah satu alat analisis yang ditujukan untuk mencari sebuah hubungan atau pengaruh (asosiasi). Karakteristik Regresi Linear Sederhana adalah jumlah variabel hanya 2 yakni 1 variabel independen dan 1 variabel dependen.

Penelitian menggunakan data primer tentu membutuhkan pengukuran khusus untuk memastikan data-data yang terkumpul memenuhi persyaratan statistik sehingga menjamin menghasilkan model regresi BLUE atau *best linear unbiased estimator*. Seleksi item terdiri atas validitas dan reliabilitas.

1. Uji validitas

Uji Validitas adalah salah satu jenis pengujian yang dimaksudkan untuk memastikan data-data responden bersifat valid. Sifat valid disini merujuk apakah jawaban responden cukup merepresentasikan indikator variabel yang dinilai atau yang diuji. Menurut Sekaran & Bougie (2016:44) sebuah item dinyatakan valid apabila memiliki nilai Sig. < 0.05 dan dinyatakan tidak valid atau gugur apabila memiliki nilai Sig. > 0.05.

2. Uji Reliabilitas

Berasal dari kata reliabel yang memiliki makna konsisten. Konsisten disini merujuk apakah jawaban yang diberikan responden ini cukup konsisten untuk diuji atau tidak. Menurut Sekaran & Bougie (2016:49) sebuah variabel memiliki item-item yang reliabel apabila mencatatkan nilai *cronbach's alpha* > 0.7 dan dinyatakan tidak reliabel apabila mencatatkan nilai *cronbach's alpha* < 0.7.

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

1. Uji normalitas

Berfungsi untuk mengetahui apakah residu data memiliki distribusi normal atau tidak normal. Distribusi yang tidak normal dapat menimbulkan kesalahan prediksi dalam membuktikan hipotesis. Menurut Sugiyono (2018:68) sebuah model memiliki residu yang berdistribusi normal bila mencatatkan Sig. > 0.05. Pendekatan yang akan digunakan dalam menguji normalitas pada adalah Kolmogorov Smirnov. Pendekatan ini juga dapat melihat hasilnya dengan mengamati pola titik-titik apakah tersebar di sekitar garis diagonal atau justru menjauhi. Titik-titik yang tersebar rapat di sekitar garis diagonal menunjukkan distribusi yang merata atau normal.

2. Uji Multikolinearitas

Keterikatan yang terlalu sempurna atau kuat antar variabel independen dapat mengganggu keterkaitannya dengan variabel dependen. Oleh karena setiap model penelitian diharapkan untuk menghindari keterikatan yang terlalu sempurna atau kuat antar variabel independen. Menurut Sugiyono (2018:69) sebuah model memiliki keterikatan antar variabel independen yang lemah (tidak ada masalah multikolinearitas) apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 atau 1/VIF kurang dari 1.

3. Uji Heterokedastisitas

Memiliki makna ketidakseragaman (tidak konstan) varian residu pada model. Ketidakseragaman varian menyebabkan gangguan pada model penelitian sehingga regresi yang dihasilkan tidak BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) atau bias. Menurut Sugiyono (2018:70) sebuah model bersifat homokedastisitas atau memiliki varian residu yang konstan apabila mencatatkan nilai Sig. > 0.05. Artinya sebuah model disimpulkan terdapat masalah heterokedastisitas apabila mencatatkan nilai Sig. < 0.05. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan *Breusch-Pagan*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

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

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
X1	0.749	Reliabel
X2	0.757	Reliabel
X3	0.753	Reliabel
Y	0.757	Reliabel

Sumber : Data diolah 2025

Tabel 1 Seluruh variabel X1, X2, X3, dan Y memiliki nilai reliabilitas di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data secara konsisten.

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji meliputi kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital. Sementara itu, variabel dependen yang dianalisis adalah kepatuhan wajib pajak. Melalui pengujian ini, peneliti dapat melihat sejauh mana masing-masing variabel independen memberikan kontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Sederhana

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

Sumber: Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel 2 diperoleh inti hasil penelitian ini, yakni Variabel independen berupa kesadaran wajib pajak (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,122 dengan signifikansi sebesar 0,047 (< 0.05). Nilai ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,122, dengan asumsi variabel lain konstan.

Variabel independen berupa pengetahuan wajib pajak (X2) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,190 dan signifikansi 0,013 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan pengetahuan wajib pajak sebesar satu satuan diperkirakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,190.

variabel pemanfaatan layanan perpajakan digital (X3) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan koefisien sebesar 0,697 dan tingkat signifikansi 0,000 (< 0.05). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan perpajakan digital, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Setiap peningkatan satu satuan dalam pemanfaatan layanan digital diperkirakan mampu meningkatkan kepatuhan sebesar 0,697,

menjadikannya sebagai faktor paling signifikan dalam model ini.

Adapun nilai konstanta sebesar -0,025 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen dianggap nol, maka kepatuhan wajib pajak diperkirakan memiliki nilai -0,025. Namun, karena konstanta ini tidak signifikan secara statistik (sig. = 0,994), maka pengaruhnya dalam model tidak berarti secara nyata. Temuan ini memberikan gambaran bahwa seluruh variabel independen yang diuji memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang dilakukan, ditemukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, terdapat hubungan yang bermakna antara kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Secara statistik, semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk patuh terhadap peraturan dan kewajiban perpajakan.

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

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

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

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

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikemukakan oleh Ajzen (1985). Dalam teori tersebut, disebutkan bahwa perilaku individu sangat dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan, salah satunya dibentuk melalui pengetahuan. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman wajib pajak mengenai sistem perpajakan, cara pelaporan, penghitungan, hingga konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai, maka mereka cenderung merasa lebih mampu dan percaya diri dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Secara praktis, temuan ini memberi implikasi bahwa edukasi perpajakan harus menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kepatuhan. Otoritas perpajakan perlu menyediakan materi

edukasi yang mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan wajib pajak, termasuk pelatihan, seminar, media sosial, dan platform digital edukatif. Informasi yang jelas dan mudah diakses akan meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya tanpa ragu atau takut salah.

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

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

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikemukakan oleh Ajzen (1985). Dalam teori tersebut, disebutkan bahwa perilaku individu sangat dipengaruhi oleh niat (*intention*), yang terbentuk dari sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan — salah satunya dibentuk melalui pengetahuan. Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman wajib pajak mengenai sistem perpajakan, cara pelaporan, penghitungan, hingga konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai, maka mereka cenderung merasa lebih mampu dan percaya diri dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

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

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

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh serentak dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang. Pemanfaatan layanan perpajakan digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan Bank BRI KC Cikarang. Melihat bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, disarankan agar instansi terkait, seperti Direktorat Jenderal Pajak, lebih aktif menyelenggarakan edukasi dan sosialisasi perpajakan, khususnya kepada karyawan swasta seperti di lingkungan Bank BRI KC Cikarang. Kegiatan ini bisa berupa seminar rutin, penyuluhan langsung di tempat kerja, maupun media digital yang mudah diakses dan relevan dengan konteks pekerjaan mereka. Karena pengetahuan pajak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan, perusahaan dapat berkontribusi dengan menyisipkan materi perpajakan dalam pelatihan

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

REFERENSI

- Aini, N., & Kurniawan, A. (2022). Pengaruh e-Filing dan e-Billing terhadap Kepatuhan Pajak dengan Kemudahan Sistem sebagai Variabel Moderasi . *Jurnal Pajak Indonesia* , 1, 40–52.
- Amelia, I. (2020). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Perpajakan Digital terhadap Kepatuhan Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Teknologi Digital* , 4(1), 33–43.
- Aninda, N. P., Safelia, N., & Tiswiyanti, W. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus di Kantor Konsultan X Kota Jambi . *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 12(02), 507–515.
- Ardiansyah, R. (2020). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi sebagai Variabel Moderasi . *Jurnal Ilmu Dan Riset* , 60–70.
- Arrosyid, C. H., & Soedaryono, B. (2024). Pengaruh Kesadaran Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Karyawan PT Surveyor Indonesia. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(3), 38–48. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i3.2933>
- Azmi, A. (2020). *Perpajakan Indonesia : Konsep, Regulasi, dan Aplikasi* (1st ed.). Deepublish.
- Azzahra, S., & Krishantoro. (2024). Pengaruh Pengetahuan dan Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PT Denki Engineering . *Jurnal Ilmu Adminstrasi Publik* , 4(5), 445–450.
- Daga, R., Samad, A., & Mardana, A. (2023). *Smart Register, UMKM, dan Pendapatan Asli Daerah* (R. Daga, Ed.; 1st ed.). Adanu Abimata.
- Dini, A., & Rachman, T. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak pada Sektor Informal . *Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 9(2), 101–110.
- Ekasari, R. (2023). *Metodologi Penelitian* (E. Yuliati, Ed.; 1st ed.). AE Publishing.
- Fitriani, S., & Fitria, H. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 1–10.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif : Untuk Akuntansi , Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya* / Imam Ghozali. Yoga Pratama.
- Handayani, D., & Ubaidillah, M. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Digital Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sub Urban . *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi* , 11(1), 55–65.
- Hantono, & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(1), 747–758. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>
- Herlina, D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* , 87–95.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>

- Kariono, Eriza, F., & Nasution, A. A. (2024). Etika dan Keadilan Pajak di Era Artificial Intelligence : Menyelaraskan Teknologi Dengan Nilai-Nilai Sosial (R. Apriyadi, Ed.; 1st ed.). Jejak Pustaka.
- Kartika, A., & Wahyuni, D. (2020). Pengaruh Pemanfaatan e-Filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah* , 8(2), 98–107.
- Lestari, R., & Nugroho, D. (2021). Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pegawai. *Jurnal Pajak Indonesia* , 4(2), 45–42.
- Liberty, Fahlevi, M. R., & Putra, A. I. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (M. Faizin, Ed.; 1st ed.). Kolaborasi Pustaka Warga.
- Lubis, I., & Suryani. (2020). Perpajakan Digital (A. Raras, Ed.; 1st ed.). Lautan Pustaka .
- Malia, E. (2023). Pajak Kita : Problematika Terkini (1st ed.). Nasya Expanding Management.
- Manullang, B., Sunnah, N., Harianja, H., & Damanik, hormaingat. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Pada Karyawan Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Neraca Agung* , 15(1), 23–30.
- Mardiasmo. (2020). Perpajakan Edisi Revisi 2020 (Revisi, Vol. 2). Andi Offset.
- Maulana, A. (2020). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah* , 7(1), 23–32.
- Nugraha. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Sektor Informal . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 22–31.
- Pradnyani, N. L. P., & Sukmaningrum, N. (2021). Pengaruh Layanan Pajak Online dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Milenial . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* , 10(4), 15–26.
- Prasetyo, D. (2022). Analisis Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak dan Pemahaman Aturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* , 14(1), 45–55.
- Rahayu. (2021). Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak dengan Mediasi Sikap . *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* , 11–19.
- Ritonga, M. (2021). Perpajakan : Konsep dan Aplikasi dalam Konteks Indonesia (1st ed., Vol. 2). Lembaga Penerbit FE UI.
- Rohmah, L. M., Umaidiyah, F., & El Muna, N. (2022). Sistem Pelayanan Pajak Modern (L. M. Rohmah, Ed.; 1st ed.). LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Saputra, B. (2020). Pemanfaatan Sistem Perpajakan Elektronik dan Kepatuhan Pajak di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar) . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 70–80.
- Sari, N. M., & Putri, M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* , 495–506.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method For Bussines*. Wiley.
- Seran, A. H., & Priyastiw. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha* , 3(4), 1419–1440.
- Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024). Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECo-Buss* , 7(2), 1088–1101. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i2.1698>
- Sipakkar, D. E., Algani, M., Ginting, E. V., Metriyani, L. P. D. S., & Utomo, R. B. (2023). *Buku Ajar Perpajakan dan Saham* (Y. Agusdi, Ed.; 1st ed.). Sonpedia Publishing Indonesia .
- Suandy, E. (2019). *Perpajakan : Teori dan Kasus* (7th ed., Vol. 1). Salemba Empat.
- Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis* (E. Mulyanta, Ed.; 2nd ed.). Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syadat, F. A., & Irwansyah. (2024). Pengaruh Digitalisasi dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan PT BNI (Persero) Tbk Divisi Retail

- Collection & Recovery di Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* , 4(3), 283–292.
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Atmojo, S. (2020). Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax Avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal di Masa Pandemi Covid 19. *Media Akuntansi Perpajakan* , 5(2), 74–86.
- Widiastuti, N. P. E. (2023). *Fenomenologi : Kesadaran Wajib Pajak Socio-Entrepreneur* (A. R. Setiawan, Ed.; 1st ed.). Java Books Center.
- Yusuf, M., & Ramadhan, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(2), 76–86.
- Zahra, & Hanum. (2023). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran, dan Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Pajak . *Jurnal Ilmiah Wira Ekonomi Mikroskil* , 50–60.