

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan

Jovana Marya Elissa Purba*, Nurhayati, Julius Ezra Saputra, Abdu Rahman Salim

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

Email: ¹*jovanapurba148@gmail.com, ²nurhayati0889@gmail.com, ³juliuszsrea@gmail.com, ⁴rahmansalimabdu@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah sistem pajak digital digunakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi perpajakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kemudahan layanan perpajakan digital perlu terus dilakukan agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sistem Pajak Digital, Kepatuhan Wajib Pajak, SmartPLS

1. PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan yang sangat krusial dalam struktur keuangan negara sebagai pilar utama pendapatan demi menjaga kontinuitas pembangunan fasilitas publik, stabilitas pemerintahan, dan pendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Di Indonesia, optimalisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan terus mengalami transformasi besar seiring dengan digulirkannya agenda digitalisasi perpajakan nasional secara terpadu oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) demi reformasi administrasi yang transparan, ekonomis, dan efisien. Kendati sistem terus dimodernisasi, keberhasilan sistem pemungutan pajak yang menganut *self-assessment system* ini tetap bertumpu pada tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Kepatuhan formal maupun material dalam melaporkan dan membayar pajak sangat menuntut adanya sistem yang mudah diakses agar risiko pelanggaran atau keterlambatan administrasi dapat ditekan secara berkala.

Upaya modernisasi ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sinuhaji et al. (2024) yang menganalisis bahwa integrasi sistem perpajakan digital yang andal dan transparan secara signifikan berkontribusi pada pencapaian target penerimaan negara. Namun, efektivitas adopsi teknologi perpajakan baru seperti sistem *CORETAX* sangat ditentukan oleh perilaku wajib pajak itu sendiri. Mengacu pada konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), Listyawati et al. (2026) secara empiris membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,312; p < 0,05$). Ketika wajib pajak merasakan bahwa sistem perpajakan digital mudah dipelajari, memiliki navigasi yang jelas, serta kejelasan antarmuka, maka resistensi untuk melapor pajak secara sukarela akan menurun. Selain kemudahan, aspek manfaat berupa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) juga terbukti menguatkan niat patuh karena memberikan efisiensi waktu dan produktivitas bagi penggunaannya. Hubungan kausalitas teknologi ini dipengaruhi juga oleh kecakapan individu, di mana literasi digital bertindak sebagai variabel moderasi yang memperkuat kepatuhan ($\beta = 0,198; p < 0,05$).

Di sisi lain, realitas implementasi sistem digital di tingkat masyarakat bawah seringkali menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian dari Gaol (2024) mengingatkan bahwa penerapan digitalisasi tidak selamanya memberikan pengaruh positif secara instan karena kerap terbentur kendala teknis sistem, isu keamanan data, dan rendahnya literasi teknologi pada sebagian kelompok masyarakat. Masalah ini diperumit apabila program sosialisasi perpajakan dari otoritas terkait belum berjalan secara interaktif dan komunikatif, sehingga gagal berfungsi sebagai faktor pendorong pemahaman regulasi digital. Kesenjangan antara kemudahan sistem yang dirancang pemerintah dengan kapasitas riil pengguna inilah yang memicu fluktuasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lapangan.

Berdasarkan dinamika tersebut, pengujian langsung pada karakteristik wilayah urban dengan mobilitas ekonomi heterogen menjadi sangat krusial untuk dilakukan. Kawasan Jalan Sakti Lubis di Kota Medan merupakan salah satu area strategis yang mencerminkan karakteristik Wajib Pajak Orang Pribadi dengan latar belakang profesi, tingkat pendidikan, dan penguasaan teknologi yang sangat beragam. Keberagaman ini memicu perbedaan persepsi terhadap kemudahan operasional sistem pajak digital yang disediakan pemerintah. Mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan sistem dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak di wilayah spesifik ini akan memberikan kontribusi praktis yang nyata bagi evaluasi kebijakan digitalisasi perpajakan. Berdasarkan seluruh

uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis fenomena tersebut melalui sebuah artikel ilmiah yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan".

Penelitian yang dilakukan oleh [1] menganalisis dinamika modernisasi perpajakan nasional yang berhasil mendorong penerimaan negara hingga mencapai rekor tertinggi pada tahun 2023 di bawah otoritas Direktorat Jenderal Pajak. Studi ini berfokus pada bagaimana pembaruan sistem administrasi perpajakan yang berkelanjutan menjadi pilar utama dalam menjaga stabilitas pendapatan negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak secara formal maupun material sangat dipengaruhi oleh adanya integrasi sistem yang andal dan transparan. Relevansi penelitian ini dengan riset penulis terletak pada pengujian sistem perpajakan digital sebagai instrumen utama untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu oleh [2] mengkaji secara kritis implikasi dari proses digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam temuan studi tersebut, terungkap bahwa penerapan digitalisasi perpajakan tidak selamanya memberikan pengaruh positif secara instan di lapangan. Hal ini disebabkan oleh munculnya berbagai kendala teknis sistem, isu keamanan teknologi informasi, serta adanya persepsi ketidakadilan dari wajib pajak terhadap sistem baru yang diterapkan. Hubungan dengan penelitian penulis adalah pentingnya menguji variabel persepsi pengguna terhadap operasional sistem digital guna memitigasi kebingungan yang memicu ketidakpatuhan.

Masih dalam kerangka TAM, riset dari [3] juga membuktikan bahwa variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,287$; $p < 0,05$). Indikator penentu dari variabel ini meliputi adanya persepsi wajib pajak bahwa sistem administrasi digital mampu meningkatkan produktivitas, efektivitas pelaporan, serta relevansi sistem dengan kebutuhan perpajakan harian mereka. Penelitian penulis mengadopsi pemikiran ini untuk melihat apakah WPOP di Jalan Sakti Lubis Medan merasakan manfaat efisiensi yang sama dari platform pajak digital tersebut.

Penelitian terdahulu yang diteliti oleh [4] mengeksplorasi variabel literasi digital sebagai faktor pemoderasi dalam hubungan kausalitas teknologi. Temuan data statistik membuktikan bahwa literasi digital terbukti memoderasi dan memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan sistem dengan kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,198$; $p < 0,05$). Kompetensi wajib pajak dalam mengoperasikan perangkat digital serta pemecahan masalah teknis secara mandiri menjadi kunci penguat kemudahan aplikasi

Penelitian oleh [5] memberikan sudut pandang komparatif mengenai kegagalan teknologi perpajakan apabila dihadapkan pada rendahnya literasi digital pengguna. Kontradiksi hasil riset yang tidak menunjukkan pengaruh positif dari digitalisasi perpajakan seringkali berakar dari ketidakpastian pengguna, kendala jaringan, dan minimnya edukasi operasional. Hal ini memicu kontrol perilaku yang buruk dari wajib pajak, sehingga niat patuh urung bermanifestasi menjadi tindakan nyata. Penulis menggunakan teori komparatif ini untuk menjustifikasi mengapa lokus penelitian di kawasan Jalan Sakti Lubis Medan memerlukan analisis mendalam terkait kendala operasional riil masyarakat.

Riset terdahulu dari [6] mengkaji pengaruh intervensi eksternal berupa aktivitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh otoritas berwenang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan informasi perpajakan melalui penyuluhan yang transparan, informatif, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak secara signifikan. Sosialisasi yang baik membantu mengurangi kebingungan masyarakat atas penggunaan sistem pelaporan elektronik (*e-filing* atau *e-form*) yang sering mengalami pembaruan regulasi. Keterkaitan dengan riset penulis terletak pada variabel pendukung yang mempercepat pemahaman kemudahan sistem pajak di masyarakat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kausalitas guna menguji hipotesis mengenai perilaku penerimaan teknologi oleh wajib pajak. Desain penelitian ini diarahkan untuk menganalisis secara empiris pengaruh dari variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X1) dan Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Lokus penelitian ditetapkan secara spesifik di kawasan Jalan Sakti Lubis, Kota Medan, yang memiliki karakteristik masyarakat urban dengan tingkat aktivitas ekonomi heterogen. Pendekatan kuantitatif dengan model hipotesis ini sejalan dengan struktur penelitian empiris dalam [7] yang menegaskan bahwa pengujian adopsi sistem elektronik perpajakan paling tepat diukur menggunakan data numerik berskala agar menghasilkan kesimpulan yang objektif dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang berdomisili atau melakukan aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti secara keseluruhan, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik

purposive sampling berdasarkan kriteria spesifik. Kriteria responden yang ditetapkan adalah WPOP yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) aktif dan pernah menggunakan minimal satu platform administrasi digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, atau sistem layanan elektronik lainnya. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden, di mana distribusi gender menunjukkan dominasi laki-laki sebesar 52% (26 orang) dan perempuan sebesar 48% (24 orang). Ukuran sampel kecil berkisar 50 responden ini tetap dianggap representatif dan valid untuk analisis berbasis prediksi, mengadopsi justifikasi metodologis dari [8].

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	26	52%
Perempuan	24	48%
Total	50	100%

Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden di lapangan. Setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian diukur menggunakan Skala Likert 5 poin untuk menggradasikan respons, mulai dari skor 1 untuk pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS) hingga skor 5 untuk Sangat Setuju (SS). Pengembangan indikator operasional untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) mencakup aspek kemudahan mempelajari sistem dan kejelasan navigasi antarmuka, sedangkan variabel Persepsi Kegunaan (X2) diukur melalui indikator efisiensi waktu dan peningkatan produktivitas pelaporan, mengacu pada model adaptasi instrumen dalam [9]. Sementara itu, pengembangan item pernyataan untuk variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) disusun berdasarkan ketepatan waktu pelaporan formal dan material yang polanya diadopsi dari [10].

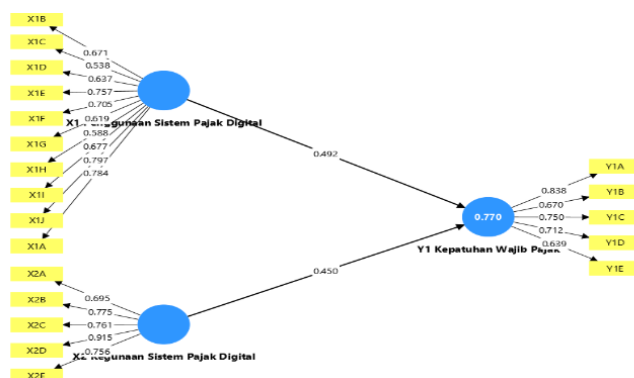
Analisis data dalam penelitian ini diolah secara komprehensif menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 melalui metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Alasan utama pemilihan PLS-SEM adalah kemampuannya dalam menguji model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara simultan tanpa mensyaratkan asumsi normalitas data serta sangat andal diaplikasikan pada ukuran sampel yang terbatas. Tahap pertama analisis dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* melalui uji validitas konvergen melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE) serta uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, di mana parameter standarisasinya merujuk pada ketentuan baku di [11]. Tahap kedua adalah evaluasi *inner model* untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel melalui nilai koefisien determinasi (R^2) serta pengujian signifikansi hipotesis secara linear melalui prosedur *Bootstrapping* dengan kriteria nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 sejalan dengan kaidah pemodelan struktural pada [12].

Penggunaan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dalam penelitian ini dipilih karena metode ini mampu menguji hubungan antarvariabel laten secara simultan, baik pada model pengukuran (*measurement model*) maupun model struktural (*structural model*). Selain itu, PLS-SEM memiliki keunggulan dalam mengolah data dengan jumlah sampel yang relatif kecil dan tidak mensyaratkan data berdistribusi normal, sehingga sesuai digunakan pada penelitian yang mengkaji hubungan antarvariabel menggunakan pendekatan prediktif

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X1) dan Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS 4 melalui evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)



Gambar 1. Outer Model

3.1.1 Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading di atas 0,50, sedangkan konstruk dinilai baik apabila memiliki nilai AVE di atas 0,50.

Tabel 2. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X1)	0,465
Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital (X2)	0,614
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,526

Berdasarkan Tabel 2, variabel Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital (X2) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) telah memenuhi nilai AVE yang direkomendasikan, yaitu lebih besar dari 0,50. Sementara itu, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X1) memiliki nilai AVE sebesar 0,465, sedikit di bawah nilai yang direkomendasikan. Namun demikian, konstruk X1 tetap dapat dipertahankan karena didukung oleh nilai reliabilitas yang tinggi serta nilai outer loading indikator yang sebagian besar telah memenuhi kriteria.

Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,50 dengan T Statistics > 1,96 dan P Values < 0,05, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X1	0,872	0,896
X2	0,842	0,888
Y	0,774	0,846

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan dalam penelitian.

3.1.3 Uji Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan dilakukan menggunakan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Berdasarkan hasil analisis, nilai HTMT menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu membedakan variabel yang diukur sehingga model pengukuran telah memenuhi validitas diskriminan dan layak digunakan pada tahap pengujian model struktural.

3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 4. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,770

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,770. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital dan Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 77%, sedangkan sisanya sebesar 23% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat.

3.2.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode Bootstrapping pada SmartPLS.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T Statistics	P Values	Keputusan
X1 → Y	0,492	4,545	0,000	H1 Diterima
X2 → Y	0,450	4,030	0,000	H2 Diterima

ISSN 2962-7966 (media online)

Vol 4 No 1, Hal: 502-507

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,492, T Statistics sebesar 4,545, dan P Values sebesar 0,000. Oleh karena itu, H1 diterima.

Selanjutnya, variabel Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,450, T Statistics sebesar 4,030, dan P Values sebesar 0,000. Dengan demikian, H2 diterima.

3.3 Pembahasan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks perpajakan, kemudahan tersebut meliputi kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan digital, memahami menu yang tersedia, melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), membayar pajak secara elektronik, hingga memperoleh informasi perpajakan secara cepat dan mudah. Ketika wajib pajak merasakan bahwa sistem pajak digital mudah digunakan, mereka akan lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan tersebut sehingga mampu meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Teori tersebut menjelaskan bahwa Perceived Ease of Use merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin tinggi pula kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Dalam penelitian ini, penerimaan terhadap sistem pajak digital diwujudkan melalui meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan perpajakan digital cenderung lebih disiplin dalam melaporkan dan membayar pajak karena proses administrasi menjadi lebih sederhana, efisien, dan tidak memerlukan banyak waktu. Dengan demikian, peningkatan kualitas antarmuka sistem, penyederhanaan prosedur, serta kemudahan akses layanan digital menjadi faktor penting yang perlu terus ditingkatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Selain itu, kondisi tersebut juga menggambarkan bahwa transformasi digital yang dilakukan pemerintah melalui berbagai layanan perpajakan elektronik telah memberikan dampak positif terhadap perilaku wajib pajak. Kemudahan dalam penggunaan sistem mampu mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya sering menjadi alasan keterlambatan pelaporan maupun pembayaran pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital diharapkan dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital dan Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai R-Square sebesar 0,770, yang berarti bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 77% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara itu, sebesar 23% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, seperti tingkat pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan terhadap pemerintah, maupun tingkat literasi digital.

Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi sistem pajak digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada bagaimana wajib pajak memandang kemudahan penggunaan dan manfaat yang diberikan oleh sistem tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem perpajakan digital harus terus menjadi perhatian pemerintah agar transformasi digital di bidang perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga memberikan implikasi bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak telah berada pada arah yang tepat. Namun demikian, upaya penyempurnaan sistem masih perlu dilakukan, antara lain melalui penyederhanaan tampilan antarmuka aplikasi, peningkatan stabilitas sistem, penyediaan panduan penggunaan yang lebih mudah dipahami, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat penggunaan sistem pajak digital. Dengan demikian, tingkat penerimaan teknologi oleh wajib pajak akan semakin meningkat dan berdampak pada meningkatnya kepatuhan perpajakan secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4, dapat disimpulkan bahwa Persepsi

Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital dan Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua hipotesis penelitian diterima, yang mengindikasikan bahwa semakin mudah sistem pajak digital digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, nilai R-Square sebesar 0,770 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 77% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan 23% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem pajak digital, baik dari aspek kemudahan penggunaan maupun manfaat yang diberikan, merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini masih terbatas pada 50 responden yang berada di Jalan Sakti Lubis, Kota Medan, sehingga penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak, memperluas wilayah penelitian, serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X1) dan Persepsi Kegunaan Sistem Pajak Digital (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib

REFERENCES

- [1] I. Listtyawati, S. Mulyati, C. F. Ukhriyawati, E. Kartika, and R. Tanjung, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Sistem CORETAX DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi," vol. 20, no. 1, pp. 174–183, 2026.
- [2] I. Noviana and M. Ak, "Studi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan dalam Menghadapi Era Perpajakan Digital," vol. 7, no. 2, pp. 10–20, 2024.
- [3] G. Anggojo, R. Dewi, and T. Haryana, "Inovasi digital dalam sistem perpajakan : Pengaruh digitalisasi dan literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Manggarai," vol. 35, no. 1, pp. 85–98, 2026.
- [4] N. Rusyda, T. Akra, and P. Mira, "Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi Pengaruh Digital e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," vol. 8, no. 2, pp. 382–395, 2025.
- [5] L. S. Ade Maura Prastiwi¹, Lesi Hartati², "Pengaruh Penerapan Sistem Coretax Dan Kualitas Layanan Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Wilayah Kota Palembang," vol. 10, no. 1, pp. 97–113, 2026.
- [6] V. R. FEBRIANTI and L. GAOL, "Implikasi Tax Morale, Digitalisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm," 2024.
- [7] A. Agung, G. Agung, and I. Prathama, "Analisis Hukum Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Era Digitalisasi Sistem Perpajakan di Indonesia".
- [8] A. Y. Katili, N. D. H. Adam, W. Wange, S. Kida, U. Bina, and T. Gorontalo, "Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Perpajakan Berbasis Teknologi Informasi Di Indonesia," vol. 3, no. November, pp. 166–175, 2024.
- [9] T. Tiurma, U. Sipahutar, A. Tina, U. P. Indonesia, U. P. Indonesia, and D. Innovation, "Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak : Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan," vol. 01, no. 01, pp. 62–70, 2024.
- [10] N. A. Azwad, N. A. Masdar, and O. S. Themba, "Strategi Inovasi di Era Digital : Meningkatkan Administrasi dan Kepatuhan Perpajakan di Dunia Digital," pp. 19–25.
- [11] D. Vientiany, "Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia," vol. 1, no. 4, pp. 734–745, 2024.
- [12] M. Rizal, N. Permana, and F. Qalbia, "Transformasi Sistem Perpajakan Di Era Digital : Tantangan , Inovasi , Dan Kebijakan," vol. 4, no. 4, pp. 340–348, 2024, doi: 10.53866/jimi.v4i4.648.