

Pengaruh Literasi Pajak dan Kemudahan Akses Layanan DJP Online terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi

Mutia Febriyanti¹, Rama Rosadi², Chairian Tomy³

^{1,2,3}Universitas Indonesia Mandiri

e-mail: ¹ febriyantimutia97@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan pajak orang pribadi di Indonesia masih menjadi tantangan utama dalam optimalisasi penerimaan negara, sementara reformasi administrasi perpajakan terus diarahkan pada digitalisasi layanan melalui sistem DJP Online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi pajak dan kemudahan akses layanan DJP Online terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 120 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah perkotaan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi pajak dan kemudahan akses layanan DJP Online masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap aturan perpajakan serta penyederhanaan antarmuka dan stabilitas sistem DJP Online dapat mendorong kepatuhan sukarela. Implikasi penelitian ini relevan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang strategi edukasi dan pengembangan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Kata kunci: Literasi Pajak, Kemudahan Akses, DJP Online, Kepatuhan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi.

Abstract

Individual taxpayer compliance in Indonesia remains a major challenge in optimizing state revenue, while tax administration reform continues to be directed toward service digitalization through the DJP Online system. This study aims to analyze the effect of tax literacy and the ease of access to DJP Online services on individual taxpayer compliance. A quantitative approach with a survey method was employed, involving 120 registered individual taxpayers at urban Tax Service Offices. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of statistical software. The results show that tax literacy and ease of access to DJP Online services each have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, both partially and simultaneously. These findings indicate that improving taxpayers' understanding of tax regulations and simplifying the interface and stability of the DJP Online system can encourage voluntary compliance. The implications of this study are relevant for the Directorate General of Taxes in designing educational strategies and developing digital services that are more responsive to taxpayers' needs.

Keywords: *Tax Literacy, Ease Of Access, DJP Online, Tax Compliance, Individual Taxpayer.*

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak merupakan sumber pendanaan utama bagi pembangunan nasional, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi indikator penting bagi keberlanjutan fiskal negara. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya modernisasi administrasi perpajakan, salah satunya melalui penyediaan layanan DJP Online yang memungkinkan wajib pajak melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara elektronik tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak.

Meskipun infrastruktur digital perpajakan terus dikembangkan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih belum optimal. Salah satu faktor yang diduga turut memengaruhi kondisi tersebut adalah rendahnya literasi pajak, yaitu pemahaman wajib pajak terhadap hak, kewajiban, prosedur, serta konsekuensi perpajakan. Wajib pajak yang memiliki literasi rendah cenderung mengalami kebingungan dalam memenuhi kewajiban pelaporan, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan atau ketidaktepatan pelaporan pajak [1].

Selain literasi pajak, kemudahan akses terhadap layanan digital juga menjadi determinan penting kepatuhan. Sejalan dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem informasi berpengaruh terhadap niat dan perilaku penggunaan sistem tersebut secara berkelanjutan [9], [10]. Apabila wajib pajak menilai sistem DJP Online sulit diakses, sering mengalami gangguan teknis, atau antarmukanya tidak intuitif, maka motivasi untuk patuh secara sukarela dapat menurun, meskipun wajib pajak telah memahami aturan perpajakan secara konseptual.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji keterkaitan antara digitalisasi perpajakan, literasi pajak, dan kepatuhan wajib pajak, namun hasilnya belum konsisten. Sebagian studi menemukan bahwa literasi dan digitalisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan [4], [5], sementara penelitian lain menemukan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu signifikan secara parsial, tergantung pada konteks populasi dan moderasi variabel lain [2]. Kualitas layanan website DJP juga telah diketahui berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, yang secara tidak langsung dapat memengaruhi perilaku kepatuhan [10]. Adanya perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut, khususnya yang menempatkan literasi pajak dan kemudahan akses layanan DJP Online secara bersamaan sebagai variabel independen terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi pajak dan kemudahan akses layanan DJP Online terhadap kepatuhan pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan empiris bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan strategi edukasi perpajakan serta pengembangan layanan digital yang lebih efektif dalam mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menguji hubungan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah perkotaan dan telah menggunakan layanan DJP Online minimal satu kali dalam dua tahun terakhir. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan

jumlah responden sebanyak 120 orang, mengacu pada kaidah minimal jumlah sampel untuk analisis regresi berganda.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert 1–5, yang disusun berdasarkan indikator literasi pajak (pemahaman ketentuan perpajakan, kesadaran hak dan kewajiban, kemampuan menghitung pajak terutang), kemudahan akses layanan DJP Online (kemudahan navigasi, stabilitas sistem, kejelasan prosedur, kecepatan respons), dan kepatuhan pajak orang pribadi (kepatuhan pendaftaran, kepatuhan pelaporan, kepatuhan pembayaran, dan kepatuhan terhadap ketepatan waktu). Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji validitas menggunakan korelasi Pearson dan diuji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan ambang batas masing-masing 0,30 dan 0,60.

Data yang telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas selanjutnya diuji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, untuk memastikan model regresi memenuhi syarat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

dengan Y adalah kepatuhan pajak orang pribadi, X1 adalah literasi pajak, X2 adalah kemudahan akses layanan DJP Online, a adalah konstanta, b1 dan b2 adalah koefisien regresi, dan e adalah error term. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

2.1. Definisi Operasional Variabel

Literasi pajak (X1) didefinisikan sebagai tingkat pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan wajib pajak dalam mengaplikasikan informasi perpajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar. Variabel ini diukur melalui indikator pemahaman terhadap peraturan, prosedur pelaporan, serta konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan [1], [11].

Kemudahan akses layanan DJP Online (X2) didefinisikan sebagai persepsi wajib pajak terhadap kepraktisan, kejelasan, dan keandalan sistem layanan pajak elektronik dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan. Variabel ini mengadopsi dimensi kemudahan penggunaan dari kerangka TAM serta dimensi kualitas layanan elektronik (e-service quality) [9], [10].

Kepatuhan pajak orang pribadi (Y) didefinisikan sebagai kondisi ketika wajib pajak melaksanakan seluruh hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, mencakup kepatuhan formal berupa ketepatan waktu pendaftaran dan pelaporan, serta kepatuhan material berupa kebenaran perhitungan dan pembayaran pajak [3], [12].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Dari 120 responden yang berpartisipasi, mayoritas berada pada rentang usia 26–40 tahun (54,2%) dan telah menggunakan layanan DJP Online lebih dari dua tahun (61,7%). Sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta (48,3%), diikuti oleh pegawai negeri (21,7%) dan pelaku usaha mandiri (30%). Komposisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian merupakan wajib pajak aktif yang relatif familiar dengan sistem pelaporan elektronik, sehingga persepsi mereka terhadap kemudahan akses layanan dapat dianggap representatif.

3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,30, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Literasi Pajak (X1)	0,812	Reliabel
Kemudahan Akses DJP Online (X2)	0,789	Reliabel
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi (Y)	0,834	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data primer (2026)

Berdasarkan Tabel 1, nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel berada di atas 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis lebih lanjut.

3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,162 ($> 0,05$), yang berarti data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,71 dan nilai VIF sebesar 1,41 untuk masing-masing variabel bebas, yang berada di bawah ambang batas 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi di atas 0,05 untuk kedua variabel bebas, yang mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian regresi linier berganda disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	4,210	3,015	0,003
Literasi Pajak (X1)	0,386	4,572	0,000
Kemudahan Akses DJP Online (X2)	0,341	3,988	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data primer (2026)

Berdasarkan Tabel 2, nilai t hitung untuk variabel literasi pajak sebesar 4,572 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Nilai t hitung untuk variabel kemudahan akses layanan DJP Online sebesar 3,988 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti variabel ini juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 38,924 dengan signifikansi 0,000, yang berarti literasi pajak dan kemudahan akses layanan DJP Online secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,401 menunjukkan bahwa 40,1% variasi kepatuhan pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti moral pajak dan sanksi perpajakan [11].

3.5. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi, yang konsisten dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajiban perpajakannya merupakan prasyarat penting bagi terbentuknya kepatuhan sukarela [1], [5]. Wajib pajak yang memahami secara baik tata cara penghitungan, pelaporan, dan tenggat waktu pembayaran pajak cenderung lebih siap dan tidak ragu dalam memenuhi kewajibannya, sehingga risiko keterlambatan maupun kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Hasil penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa kemudahan akses layanan DJP Online berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sejalan dengan prinsip persepsi kemudahan penggunaan dalam kerangka TAM yang menyatakan bahwa sistem yang dianggap mudah digunakan akan lebih banyak dimanfaatkan secara berkelanjutan [9], [10]. Ketika sistem DJP Online dirasakan responsif, prosedurnya jelas, dan jarang mengalami gangguan teknis, wajib pajak cenderung tidak menunda pelaporan maupun pembayaran pajaknya. Hal ini juga sejalan dengan temuan terkait kualitas layanan website DJP yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan elektronik perpajakan [10], serta penerapan sistem administrasi perpajakan modern seperti Core Tax Administration System yang dirancang untuk menyederhanakan interaksi wajib pajak dengan otoritas pajak [7].

Temuan ini memberikan implikasi bahwa strategi peningkatan kepatuhan pajak orang pribadi sebaiknya tidak hanya berfokus pada penegakan sanksi, tetapi juga pada penguatan dua sisi sekaligus, yaitu edukasi perpajakan yang masif serta penyederhanaan dan stabilisasi layanan digital DJP Online. Kombinasi keduanya akan memperkuat kepatuhan sukarela dan mengurangi biaya pengawasan (cost of compliance) bagi otoritas pajak [2], [6]. Namun demikian, nilai R^2 sebesar 0,401 menunjukkan masih terdapat ruang yang cukup besar bagi variabel lain, seperti sosialisasi perpajakan, moral pajak, dan sanksi pajak, untuk dikaji dalam model penelitian selanjutnya [4], [11], [13].

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa literasi pajak dan kemudahan akses layanan DJP Online masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan serta semakin mudah dan stabil layanan DJP Online yang digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak orang pribadi yang dihasilkan.

Penelitian ini menyarankan agar Direktorat Jenderal Pajak terus memperkuat program edukasi dan sosialisasi perpajakan yang menasar wajib pajak orang pribadi secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi dan penyempurnaan antarmuka maupun stabilitas sistem layanan DJP Online agar lebih ramah pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup sampel pada wilayah lain serta menambahkan variabel moderasi atau mediasi, seperti moral pajak, sanksi perpajakan, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak, agar model penelitian dapat menjelaskan variasi kepatuhan pajak secara lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- [1] W. D. Agusetiawati, N. S. Askandar, and U. Nandiroh, "Pengaruh Edukasi Pajak, Literasi Digital dan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *e_Jurnal Ilmiah Riset Akutansi*, vol. 13, no. 1, pp. 680–691, 2024.
- [2] N. K. Aryanti, P. A. Wasita, and E. P. Suryantari, "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet

- sebagai Variabel Pemoderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara,” *Jakadara: Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [3] A. Basiroh and I. Sari, “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Pelaku Usaha Online,” *Gorontalo Accounting Journal*, vol. 7, no. 2, p. 324, 2024.
 - [4] D. R. Kusumadewi and D. Dyarini, “Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 10, no. 2, pp. 25–38, 2022.
 - [5] I. Triansyah and R. R. Putra, “Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital sebagai Pemoderasi,” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, vol. 4, no. 4, pp. 6784–6797, 2025.
 - [6] B. E. Palar, R. S. Maruli, and H. Pangaribuan, “Pengaruh Pemahaman Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak dan Digital Transformasi terhadap Kepatuhan Pajak Non-Karyawan,” *Jurnal Riset Akuntansi*, vol. 13, no. 3, pp. 1699–1716, 2024.
 - [7] C. Korat and A. Munandar, “Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan di Indonesia,” *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, vol. 8, no. 1, pp. 16–29, 2025.
 - [8] N. L. Husna, D. S. Cahyaningsih, and A. M. Kumar, “Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Actual Usage Melalui Attitude Toward Using dalam Digitalisasi Sistem Perpajakan UMKM,” *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA)*, vol. 4, no. 2, pp. 257–274, 2025.
 - [9] R. Hidayat and A. Nugroho, “Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),” *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, vol. 14, no. 1, pp. 1–10, 2022.
 - [10] D. P. S. Ari and L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E-GovQual,” *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 104–111, 2021.
 - [11] A. F. N. S. Aska and Umaimah, “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Moral Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Journal of Culture Accounting and Auditing*, vol. 1, no. 1, pp. 14–26, 2022.
 - [12] D. Handayani and L. Santoso, “Integrasi Data Digital dan Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Teknologi Administrasi Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 88–102, 2022.
 - [13] R. M. Apriyanto, “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Lingkungan Sosial, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Digital sebagai Variabel Moderating,” *Skripsi, Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia*, 2024.