

PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN PADA PT. MGM BOSCO LOGISTICS

Egia Ninta Br Ginting¹; Moody Manalu²; Mila Susanti³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Advent Indonesia^{1,2,3}

Email : egianinta239@gmail.com¹; hmoodymanalu@yahoo.com²;

milasusanti@unai.edu³

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada pengkajian peran penggunaan teknologi informasi dan tingkat pemahaman perpajakan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada karyawan PT MGM *Bosco Logistics*. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 147 karyawan yang dipilih sebagai responden penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares (PLS-SEM)* melalui aplikasi *SmartPLS* untuk menguji keterkaitan antar variabel. Hasil analisis memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan kontribusi yang bermakna terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, pemahaman perpajakan yang lebih baik juga terbukti memperkuat tingkat kepatuhan tersebut. Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan sistem perpajakan digital yang efektif, disertai dengan peningkatan literasi perpajakan, menjadi faktor strategis dalam mendorong karyawan agar memenuhi kewajiban perpajakan secara tertib, tepat waktu, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Kata Kunci : Teknologi Informasi; Pengetahuan Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study focuses on examining the role of information technology use and the level of tax understanding in shaping individual taxpayer compliance among employees of PT MGM Bosco Logistics. The research design uses a quantitative survey-based approach. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 147 employees selected as research respondents. The collected data were then analyzed using Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through the SmartPLS application to test the relationship between variables. The results of the analysis show that the use of information technology makes a significant contribution to increasing individual taxpayer compliance. In addition, better tax understanding has also been proven to strengthen the level of compliance. In general, this study confirms that the implementation of an effective digital tax system, accompanied by increased tax literacy, is a strategic factor in encouraging employees to fulfill their tax obligations in an orderly, timely, and in accordance with applicable regulations.

Keywords : Information Technology; Tax Knowledge; Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Keberlanjutan penyelenggaraan perpajakan di Indonesia sangat bergantung pada tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Tingkat kepatuhan tersebut tercermin dari kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya, khususnya dalam menyampaikan (SPT) Tahunan secara tepat waktu. Menurut

(Setiadi & Wulandari, 2023) Kepatuhan wajib pajak terlihat dari kondisi ketika wajib pajak melakukannya sendiri lalu memenuhi kewajiban tersebut dengan tepat, dan berupaya memahami seluruh ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut (Dewi et al., 2025) Prinsip tersebut diarahkan untuk membangun sistem perpajakan yang tidak hanya memenuhi aspek keadilan secara normatif, tetapi juga dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat secara luas. Oleh karena itu, seluruh Wajib Pajak memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan laporan perpajakan sebagai wujud kepatuhan terhadap regulasi yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan seperti dikatakan oleh (Winarsih, 2022) Dalam proses pelaporan tersebut, Wajib Pajak harus menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai dokumen resmi untuk melaporkan perhitungan pajak kepada otoritas yang berwenang.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakan secara optimal. Kondisi ini menjadi permasalahan serius bagi negara karena berpotensi mengurangi penerimaan yang seharusnya dialokasikan untuk pembangunan infrastruktur, pendidikan, serta penyediaan berbagai layanan publik lainnya. Menurut (Prastika et al., 2022) Tingkat kepatuhan wajib pajak hingga kini masih menjadi persoalan dihadapi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Walaupun berbagai langkah reformasi telah diterapkan, termasuk penyederhanaan prosedur administrasi serta peningkatan mutu layanan perpajakan, partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tetap memerlukan perhatian dan upaya peningkatan secara berkelanjutan.

Sistem perpajakan di Indonesia melaksanakan mekanisme *Self Assessment*, di mana kewenangan dan tanggung jawab untuk melaporkan pajak diserahkan sepenuhnya kepada wajib pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi faktor krusial dalam menunjang optimalisasi serta keberhasilan penerimaan pajak negara. Menurut (Aprilia et al., 2022) Penerapan *Self Assessment System* memiliki peran yang sangat penting bagi pemerintah dalam proses pemungutan pajak, khususnya yang berkaitan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) saat menjalankan kewajiban perpajakan dapat dilihat dari data penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang menunjukkan kecenderungan menurun. Sebagaimana diberitakan dalam (tirto.id, 2025), Direktur Jenderal Pajak, Suryo Utomo, menyatakan bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Sampai dengan batas akhir pelaporan, jumlah WPOP yang telah menyampaikan SPT tercatat sebanyak 12,99 juta, atau turun 1,21% dari tahun sebelumnya yang mencapai 13,16 juta pelaporan. Di sisi lain, angka tersebut masih lebih rendah dibandingkan total wajib SPT tahun 2025 yang berjumlah 19,78 juta. Data tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan dalam pelaporan pajak,

termasuk pada WPOP karyawan perusahaan, belum mencapai tingkat yang diharapkan sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan ketaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, penerapan teknologi informasi juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Masih ada wajib pajak yang kesulitan dalam menggunakan sistem perpajakan berbasis teknologi, karena sistem yang cukup rumit dan petunjuk yang kurang jelas sehingga dapat mengganggu pelaksanaan kewajiban secara tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh (Faatin & Ginoga, 2025) Masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan proses tersebut, salah satunya terkait penyampaian informasi dan pembaruan sistem mengenai perubahan prosedur pelaporan yang tidak disampaikan secara tepat waktu. Hal ini berdampak pada terhambatnya kepatuhan wajib pungut dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pemahaman yang memadai mengenai pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena teknologi tersebut menawarkan kemudahan serta efisiensi dalam proses pelaporan pajak. Menurut (Darmawan, 2023) Pemerintah terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi melalui penyediaan layanan berbentuk secara *online* dalam pelaporan pajaknya. Pada era digital, pemanfaatan teknologi berperan dalam mendorong inovasi serta penyempurnaan proses kerja, sehingga menimbulkan perubahan yang cukup besar nantinya dalam administrasi perpajakan. Seperti yang di jelaskan (Syah & Taufik, 2024) Direktorat Jenderal Pajak sedang mengimplementasikan sistem elektronik untuk mempermudah pelaporan pajak. Dengan pelayanan yang baik melalui sistem administrasi pajak digital, wajib pajak diharapkan lebih disiplin dalam melaporkan pajak tepat waktu.

Sebagai respon terhadap kemajuan teknologi digital, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperkenalkan layanan pelaporan pajak secara elektronik melalui sistem *e-filing* guna meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan. Dikatakan oleh (Ihzaturrehma & Kusumawati, 2021) Implementasi *e-Filing* ditujukan untuk meningkatkan kemudahan serta kenyamanan wajib pajak dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Fleksibilitas ini memungkinkan penghematan waktu maupun biaya, sekaligus menjadikan prosedur pelaporan pajak lebih efisien dan praktis. Menurut (Marilyn, 2022) Pelaksanaan kewajiban pajak secara benar dan tepat hanya dapat terwujud apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai ketentuan dan mekanisme perpajakan. Walaupun memenuhi kewajiban perpajakan merupakan bentuk tanggung jawab setiap warga negara, tingkat kepatuhan akan lebih mudah tercapai apabila wajib pajak dibekali pemahaman yang memadai terkait ketentuan serta mekanisme pelaporan pajak yang berlaku.

Pengetahuan perpajakan mencakup kemampuan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Semakin baik pemahaman tersebut, semakin besar kemungkinan wajib pajak memenuhi kewajibannya tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya dikatakan oleh (Halawa et al., 2022) Pengetahuan perpajakan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap wajib pajak, karena pemahaman terhadap Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) akan mempermudah mereka dalam pelaporan pajaknya. Selain itu, pemahaman perpajakan yang memadai turut berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena mereka menjadi lebih mengerti hak, kewajiban, dan prosedur yang harus dijalankan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

Sebagian besar penelitian sebelumnya memperlihatkan perbedaan dalam teknik analisis data maupun jumlah sampel yang digunakan, di mana sebagian penelitian menggunakan pendekatan *SEM-PLS*, sementara penelitian lainnya menerapkan analisis regresi. Variasi metode tersebut memungkinkan munculnya perbedaan dalam hasil penelitian, khususnya terkait besarnya pengaruh antar variabel. Berdasarkan uraian tersebut, studi ini dilakukan untuk menganalisis kembali pengaruh penggunaan teknologi informasi serta tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada karyawan PT MGM *Bosco Logistics*. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bukti empiris yang telah ada sekaligus menilai konsistensi temuan sebelumnya ketika diterapkan pada lingkungan perusahaan yang berbeda.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan yang akan dikaji, yaitu: 1). Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi? 2). Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan memiliki posisi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan sistem pajak suatu negara. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kepatuhan perpajakan, baik pada tingkat individu maupun badan usaha, menjadi hal yang penting agar proses pelaporan pajak dapat dilakukan secara tepat waktu dan sesuai aturan yang berlaku. Kepatuhan pajak dapat dimaknai sebagai sikap dan tindakan seseorang atau entitas dalam memenuhi kewajiban pelaporan perpajakan secara bertanggung jawab. (Sihombing & Sibagariang, 2020, p. 19). Selanjutnya (Manrejo 2023, p. 1) Kepatuhan pajak juga mencakup kesediaan dan ketaatan individu, perusahaan, atau entitas lain untuk mematuhi peraturan pajak yang berlaku di negaranya. Kepatuhan ini tercermin dalam pelaporan pajak yang dilakukan secara tepat waktu dan lengkap, penyampaian informasi keuangan yang akurat

dan transparan, serta ketaatan terhadap berbagai ketentuan perpajakan yang ditetapkan oleh otoritas fiskal.

Peran wajib pajak orang pribadi sangat menentukan dalam menjaga stabilitas serta kesinambungan penerimaan negara. Tingkat kepatuhan tersebut erat kaitannya dengan pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak, yang menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong terpenuhinya kewajiban perpajakan. Pengetahuan perpajakan ini dapat meningkatkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan tepat waktu dan sesuai jumlah yang ditetapkan, sehingga berkontribusi pada peningkatan penerimaan negara (Amytha et al., 2023, p. 70).

Ketaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan unsur krusial dalam penyelenggaraan sistem pajak, karena melalui kepatuhan tersebut pemerintah dapat memperoleh penerimaan yang diperlukan untuk membiayai berbagai program serta penyediaan layanan publik. Tingkat kepatuhan yang tinggi dapat meningkatkan stabilitas fiskal serta memastikan distribusi beban pajak yang adil di masyarakat (Hikmah & Ratnawati, 2024, p. 5). Selain itu, wajib pajak harus mampu memenuhi kewajiban pelaporan pajak tepat waktu, menyampaikan Surat Pemberitahuan secara akurat (Manrejo & Markonah, 2022, p.72).

Berdasarkan dari beberapa penelitian sebelumnya, kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai tingkat ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini mencakup pelaporan pajak yang jelas dan akurat, serta pemenuhan seluruh ketentuan yang ditetapkan otoritas pajak. Kepatuhan pajak memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas fiskal dan mendukung pembangunan nasional melalui kontribusi terhadap pendapatan negara. Ketaatan wajib pajak dalam melaporkan pajak menjadi kunci peningkatan kepatuhan perpajakan suatu negara. (Manrejo, 2023, p. 1). Menurut (Nurmalasari, 2023) Adapun sejumlah indikator yang digunakan untuk menilai kepatuhan wajib pajak antara lain sebagai berikut: 1). Kepatuhan wajib pajak berdasarkan pemahaman mereka terhadap prosedur pelaporan pajak, 2). Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai batas yang ditetapkan.

Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan kemajuan di bidang pengelolaan, penyimpanan, dan penyebaran informasi yang mendukung berbagai aktivitas sehari-hari. Perkembangan ini telah mengubah cara memperoleh dan menyampaikan informasi, di mana media cetak tradisional kini lebih maju menjadi media digital yang dapat diakses melalui komputer atau perangkat elektronik lainnya. Penerapan teknologi informasi ini mempermudah proses komunikasi, pertukaran data, serta akses terhadap informasi secara cepat dan efisien (Karim et al, 2020, p. 2). Selanjutnya (Ardilla et al.,2020, p. 193), menyatakan Teknologi informasi merupakan suatu

bidang yang berkaitan dengan pemanfaatan perangkat elektronik, terutama komputer, untuk melakukan proses penyimpanan, pengolahan, analisis, serta pendistribusian data dalam beragam format, seperti teks, numerik, maupun visual. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan pengelolaan data secara lebih efektif, efisien, dan akurat, sehingga mendukung berbagai kegiatan operasional maupun pengambilan keputusan di berbagai sektor.

Teknologi Informasi adalah bidang yang mempelajari atau menerapkan sistem berbasis komputer dan telekomunikasi untuk menyimpan, mengambil, dan mentransmisikan data. Ruang lingkupnya mencakup pemrosesan data, pengembangan perangkat lunak aplikasi, serta integrasi dan manajemen sistem data (Purwiantoro, 2024, p. 193). Teknologi Informasi mencakup tidak hanya aspek komputer, tetapi juga teknologi komunikasi yang berperan dalam pengolahan, penyimpanan, transmisi, dan distribusi informasi. Selain itu, teknologi ini mencakup pengembangan, penerapan, dan pemanfaatan berbagai perangkat atau sistem untuk membuat, menyimpan, memodifikasi, dan menggunakan informasi dalam berbagai format (Hastuti et al., 2024, p. 3).

Teknologi Informasi (TI) adalah bentuk teknologi yang membantu manusia dalam proses penciptaan, pengolahan, penyimpanan, penyampaian, serta distribusi informasi. Istilah ini juga dikenal secara internasional sebagai *Information Technology (IT)*. TI menggabungkan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk berbagai jenis data, termasuk suara dan video. (Mambang, 2021, p. 2). (Affandi, 2017, p. 8) Kehadiran teknologi ini memungkinkan proses komunikasi berlangsung lebih cepat, menjangkau audiens yang lebih luas, serta mendukung penyimpanan informasi dalam jangka waktu yang lebih lama. Proses inilah yang menghadirkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, Teknologi Informasi (TI) mencakup penggunaan dan pengembangan sistem komputer serta telekomunikasi untuk menyimpan, mengolah, mengambil, dan menyebarkan informasi dalam berbagai bentuk. TI meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan teknologi komunikasi yang memungkinkan pemrosesan data secara cepat dan efisien. Perannya terlihat dalam digitalisasi, otomatisasi pekerjaan, serta perluasan akses informasi yang mendorong kemajuan teknologi dan komunikasi di era modern.

Teknologi berperan dalam mempermudah pelaksanaan kegiatan administrasi, pengelolaan data dan informasi, serta mempercepat alur kerja. Melalui sistem tersebut, data kepegawaian dapat diakses secara lebih cepat dan efisien oleh pihak yang berwenang, seperti pimpinan dan bagian kepegawaian. Penerapan sistem ini mampu mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan ketepatan dan keakuratan data (Kansil, 2023, p. 185). Menurut (Nuryati, 2025) beberapa indikator dalam teknologi informasi yaitu: 1). Intensitas pemanfaatan teknologi informasi, 2).Tingkat penggunaan teknologi

informasi, 3). Ketersediaan jaringan internet, 4). Tingkat pemahaman terhadap teknologi, 5). Kecepatan proses verifikasi, 6.) Kemudahan dalam menyelesaikan tugas.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan peran penting dalam sistem perpajakan yang berperan dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap hak serta kewajibannya. Dengan memahami berbagai aturan dan prosedur perpajakan, baik individu maupun perusahaan dapat mematuhi ketentuan yang berlaku dan membantu peningkatan penerimaan negara. Pemahaman mengenai perpajakan diperlukan agar wajib pajak mengetahui serta menerapkan ketentuan pajak secara tepat. Dengan bekal pengetahuan tersebut, pengelolaan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terarah sesuai aturan yang berlaku. Selain itu, pengetahuan perpajakan turut meningkatkan, khususnya wajib pajak, mengenai hak dan kewajibannya, serta memperdalam pemahaman mereka terhadap peraturan perpajakan (Amah, 2019, p. 8).

Selanjutnya (Sipakkar et al., 2023, p. 5), menyatakan bahwa Pemahaman perpajakan menjadi unsur penting yang membantu wajib pajak dalam menjalankan tanggung jawabnya. Cakupan pengetahuan tersebut meliputi pengertian mendasar tentang prosedur pelaporan pajak serta berbagai kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai ketentuan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan lebih akan menyadari pentingnya pelaporan pajak serta manfaatnya. Dengan demikian, pengetahuan perpajakan menjadi kunci bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan benar. Dikuatkan oleh (Graha et al., 2024) Pengetahuan perpajakan merujuk pada pemahaman Wajib Pajak terhadap berbagai ketentuan yang berlaku dan batas akhir penyampaian SPT. Pemahaman tersebut kemudian tercermin dalam tindakan nyata berupa kepatuhan terhadap seluruh aturan perpajakan yang telah ditetapkan.

Berbagai penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan tingkat pemahaman atas dasar-dasar pajak, seperti jenis pajak, subjek dan objek pajak, tarif, serta tata cara pelaporan. Pemahaman ini berperan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, terutama dalam memenuhi kewajiban secara tepat dan teratur. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan memadai cenderung lebih bertanggung jawab serta menyadari bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara untuk mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat seiring dengan pemahaman yang lebih baik terhadap aturan perpajakan. Dengan pengetahuan yang memadai, risiko terjadinya kesalahan atau kelalaian dalam menjalankan kewajiban pelaporan pajak juga dapat diminimalkan (Amytha et al., 2023, p. 76). Menurut (Monica & Rahmi, 2022) berikut beberapa indikator dalam pengetahuan perpajakan yaitu: 1). Wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai

fungsi pajak yang dibayarkan, 2). Wajib pajak menyadari bahwa pelaporan pajak merupakan kewajiban setiap warga negara, 3). Wajib pajak memahami pembaruan dan perubahan peraturan perpajakan yang relevan, 4). Wajib pajak mengerti tata cara pelaporan pajak, 5). Wajib pajak melaksanakan pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hubungan Antar Variabel

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penggunaan teknologi informasi dewasa ini mempermudah wajib pajak dalam memperoleh informasi perpajakan sekaligus melaksanakan kewajiban pelaporannya. Dengan memanfaatkan layanan e-filing, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan secara daring tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak. Kemudahan tersebut membantu menghemat waktu serta berpotensi meningkatkan kepatuhan dalam penyampaian SPT (Putri et al., 2024). Penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut : Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri et al., 2025) untuk mengkaji sejauh mana penggunaan teknologi informasi di bidang perpajakan berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Data primer dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada 384 Wajib Pajak Orang Pribadi. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman dalam menggunakan teknologi terbukti mampu memperkuat tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengalaman dalam menggunakan teknologi membantu individu lebih mudah memahami proses digital, sehingga menumbuhkan persepsi keadilan dalam prosedur serta mendorong peningkatan kepatuhan secara sukarela.

Dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan dalam penggunaan, persepsi terhadap manfaat, sikap pengguna, serta niat memanfaatkan teknologi turut memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penerapan teknologi perpajakan melalui sistem *e-filing* terbukti memudahkan akses informasi serta pelaporan SPT secara tepat waktu tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pelaporan. (Krisvi & Rachmawati, 2024) Penyusunan penelitian ini berlandaskan pada permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, dengan fokus untuk menganalisis dampak penggunaan teknologi informasi di bidang perpajakan serta tingkat pemahaman perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi perpajakan memberikan peranan yang cukup besar dalam meningkatkan kepatuhan, khususnya melalui peningkatan efektivitas pelaporan pajak.

H1 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Desyanti & Amanah, 2020) Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari sebanyak 88 responden melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pengukuran jawaban responden dilakukan menggunakan skala Likert sebagai teknik pengumpulan data. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan analisis mengindikasikan bahwa peningkatan tingkat pemahaman perpajakan berbanding lurus dengan kualitas keputusan serta tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Agustin & Mildawati, 2025).

Dikatakan oleh (Rohman et al., 2025) Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan data primer sebagai sumber terpenting dalam penelitian. Proses pengujian data dilakukan melalui pendekatan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* versi 4. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pemahaman perpajakan berperan positif serta signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Individu yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi umumnya mempunyai kemampuan yang lebih baik dalam memahami ketentuan dan informasi perpajakan, sehingga kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai peraturan menjadi lebih besar. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan tentang cara melaporkan pajak dan manfaat yang dapat diperoleh dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

H2: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk menguji pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik dan analisis statistik (Reu et al., 2023). Rancangan penelitian dilakukan dengan metode survei, yaitu dengan mengumpulkan data secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan sumber utama berupa data primer yang diperoleh langsung dari responden (Anggini et al., 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang merupakan karyawan di PT MGM *Bosco Logistics*. Teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana responden yang ditemui dan memenuhi kriteria penelitian dapat dijadikan sebagai sampel. Teknik ini dipilih karena keterbatasan akses peneliti dalam menjangkau seluruh populasi secara menyeluruh. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang memiliki status sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 147 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan yang harus dijawab oleh responden dan terdiri atas dua bagian, yaitu identitas responden dan pernyataan penelitian. Pengukuran jawaban responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan (Hasmi, 2022).

Dalam penelitian ini, digunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *varians* atau *Partial Least Square (PLS)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan serta tidak memerlukan asumsi normalitas data yang ketat dan dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil. Analisis SEM-PLS dilakukan melalui dua tahapan, yaitu *outer model (measurement model)* dan *inner model (structural model)*. Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk. Uji validitas dilakukan melalui *convergent validity* yang dilihat dari nilai *outer loading* ($> 0,7$) dan *Average Variance Extracted (AVE)* ($> 0,5$). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang harus lebih besar dari 0,7. Evaluasi *inner model* dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi (*R-square* atau R^2) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* dan *t-statistic* melalui prosedur *bootstrapping*. Hipotesis dinyatakan signifikan secara statistik apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 pada tingkat signifikansi 5% (Hapsari & Rizka Ramayanti, 2021).

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Kajian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Pengujian karakteristik responden dilakukan dengan mengklasifikasikan responden berdasarkan faktor demografi serta latar belakang pekerjaan untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil responden penelitian. Tahapan ini dilakukan agar hasil penelitian dapat dipahami dan diidentifikasi secara lebih tepat sesuai dengan konteks pelaksanaan penelitian. Ringkasan karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut :

Merujuk pada informasi yang tersaji dalam Tabel 1, profil responden memperlihatkan bahwa proporsi laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan. Persentase responden laki-laki tercatat sebesar 51,7%, sedangkan perempuan sebesar 48,3%. Berdasarkan kategori usia, mayoritas responden berada pada rentang 25–30 tahun dengan persentase 34,7%. Kelompok usia 31–35 tahun menempati urutan berikutnya sebesar 25,9%, disusul usia 36–40 tahun sebanyak 21,8%. Sementara itu, responden yang berusia kurang dari 25 tahun berjumlah 9,5%, dan kelompok usia di atas 40 tahun menjadi yang paling sedikit dengan persentase 8,2%.

Berdasarkan posisi jabatan, sebagian besar responden berada pada jabatan staff sebesar 44,9%. Selanjutnya, responden yang menempati posisi admin sebesar 19%, diikuti oleh posisi officer sebesar 17,7%. Responden yang menjabat sebagai manajer tercatat sebesar 10,2%, sedangkan posisi supervisor merupakan jumlah paling sedikit, yaitu sebesar 8,2%. Dilihat dari lama bekerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja selama 3–4 tahun sebesar 29,9%. Responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebesar 25,5%, Berikutnya, masa kerja selama 4–5 tahun tercatat sebesar 22,4%. Responden dengan pengalaman kerja 1–2 tahun memiliki persentase 16,3%. Adapun kelompok dengan masa kerja kurang dari satu tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu sebesar 6,1%.

Analisis Deskriptif Pernyataan Variabel

Dalam studi ini, analisis deskriptif digunakan untuk memaparkan keadaan masing-masing variabel berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden. Tujuannya adalah untuk menguraikan tingkat penggunaan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, serta kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada karyawan PT MGM *Bosco Logistics*. Informasi penelitian dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden yang menggunakan skala Likert dengan lima kategori penilaian. Setelah itu, data diolah dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) untuk melihat kecenderungan jawaban yang diberikan oleh responden.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi termasuk dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa karyawan telah menggunakan sistem teknologi perpajakan secara optimal dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu, variabel pengetahuan perpajakan juga berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap ketentuan serta prosedur perpajakan yang berlaku.

Pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, diperoleh nilai rata-rata yang tergolong tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para responden menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk menyampaikan laporan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan teknologi informasi dan pengetahuan perpajakan responden berada

pada kategori baik. Skor rata-rata paling tinggi pada variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi berada pada indikator PTI 3 dengan nilai 3,73. Pada variabel Pengetahuan Perpajakan, nilai tertinggi terdapat pada indikator PP 3 sebesar 3,78. Sementara itu, pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, indikator KPOP 4 mencatat nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,70.

Analisis Data

Uji Outer Model

Uji Validitas

Pengujian validitas dalam studi ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana masing-masing indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur melalui uji validitas konvergen. Penilaian tersebut dilakukan dengan memperhatikan nilai *outer loading* serta *Average Variance Extracted (AVE)*. Hasil pengujian awal menunjukkan bahwa beberapa indikator belum memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga perlu dieliminasi dari model penelitian. Setelah dilakukan pengujian ulang, seluruh indikator yang dipertahankan telah memenuhi kriteria *validitas konvergen*, ditunjukkan dengan nilai *outer loading* > 0,7 dan *AVE* > 0,5. Dengan demikian, indikator-indikator tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya, sebagaimana disajikan pada tabel di bawah ini:

Menurut standar penilaian, suatu indikator dinyatakan memenuhi *validitas konvergen* apabila nilai *outer loading* melebihi 0,7. Berdasarkan data pada tabel, seluruh indikator menunjukkan nilai *outer loading* yang berada di atas ketentuan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi syarat dan dinyatakan valid dalam pengujian *validitas konvergen*.

Hasil pengujian *Average Variance Extracted (AVE)* digunakan untuk menilai validitas setiap variabel. Seluruh variabel menunjukkan nilai *AVE* lebih besar dari 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas (Marsandha & Rahman Hakim, 2025). Berdasarkan informasi pada tabel, seluruh variabel memiliki nilai *AVE* yang melampaui batas minimum yang ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dalam studi ini telah memenuhi kriteria dan dinyatakan valid berdasarkan pengujian *validitas konvergen*.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat keakuratan dan konsistensi alat ukur dalam merepresentasikan suatu konstruk. Dalam pendekatan *SEM*, reliabilitas pada konstruk dengan indikator reflektif dapat dievaluasi melalui nilai *Cronbach's alpha* serta *composite reliability*. Dalam analisis *PLS*, pengujian reliabilitas suatu variabel dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu: *Cronbach's alpha*, yang menilai batas minimal reliabilitas variabel dan dianggap memadai jika nilainya lebih dari 0,6, serta *Composite Reliability*, yang mencerminkan

tingkat reliabilitas sesungguhnya dari variabel dan diterima apabila nilainya melebihi 0,7 (Widiarti & Viana, 2021). Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menggunakan aplikasi *SmartPLS*, diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut:

Pada ketentuan yang digunakan, sebuah variabel dianggap reliabel apabila nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6. Hasil pengujian pada tabel memperlihatkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai kedua indikator tersebut di atas batas minimal yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dinyatakan lolos dalam pengujian reliabilitas.

Uji Inner Model

Uji R-square

Untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen, dilakukan pengujian nilai *R-square*. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner responden menggunakan aplikasi *SmartPLS*, diperoleh nilai sebagai berikut:

Pada hasil perhitungan koefisien determinasi (*R-square*) yang tersaji pada Tabel 6, nilai *R-square* pada variabel dependen Kepatuhan Pajak Orang Pribadi tercatat sebesar 0,688. Angka ini mengindikasikan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang tinggi dalam menerangkan variasi tingkat kepatuhan wajib pajak. Di samping itu, nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,683 merupakan nilai determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian.

Uji Path Coefficient Partial

Untuk mengungkap arah hubungan sekaligus tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan pengujian koefisien jalur (*path coefficient*). Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner responden melalui aplikasi *SmartPLS*, diperoleh nilai sebagai berikut:

Kriteria pengujian yang digunakan menyatakan bahwa apabila *p-values* < 0,05, maka dianggap diterima (Octafiani et al., 2024). Berdasarkan tabel hasil analisis, hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Infomasi dan Pengetahuan Perpajakan menunjukkan signifikansi, sehingga hipotesis terkait diterima. Selain itu, hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Infomasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi juga terbukti signifikan, sehingga hipotesis tersebut turut diterima. Dengan demikian, semua hipotesis dengan nilai *p-values* < 0,05 diterima, sedangkan hipotesis dengan nilai *p-values* ≥ 0,05 ditolak.

Pembahasan

Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan

pada PT. MGM *Bosco Logistics*. Implementasi layanan perpajakan berbasis digital, seperti *e-Filing* dan *e-Billing*, mampu menyederhanakan proses pelaporan pajak sehingga karyawan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa menghadapi hambatan administratif.

Kemudahan akses, prosedur yang lebih ringkas, dan antarmuka sistem yang mudah dipahami turut meningkatkan efisiensi proses perpajakan. Kondisi tersebut akhirnya mendorong karyawan untuk lebih patuh dan tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mempermudah proses perpajakan, tetapi juga meningkatkan ketelitian data dalam pengisian SPT. Fitur panduan otomatis dan validasi dalam sistem digital membantu mengurangi kesalahan, sehingga karyawan lebih yakin saat memenuhi kewajiban pajaknya. Dukungan fasilitas dan informasi dari perusahaan turut memperkuat efektivitas penggunaan layanan digital tersebut.

Dengan demikian, teknologi informasi secara langsung berkontribusi pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak di perusahaan. Hasil daripada penelitian ini sejalan dengan (Sadik et al., 2021) Penggunaan teknologi informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan efektif penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak. Dilanjutkan oleh (Jelita & Finatariani, 2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin maksimal dan efisien penggunaan teknologi dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung semakin tinggi.

Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. MGM *Bosco Logistics*. Hasil ini menjelaskan bahwa sejauh mana karyawan memahami ketentuan, tata cara, serta proses administrasi perpajakan sangat berperan dalam menentukan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Individu yang memiliki pemahaman memadai terkait fungsi pajak, perhitungan pajak terutang, serta prosedur pelaporan umumnya lebih taat dan konsisten dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan yang baik memungkinkan wajib pajak meminimalkan kesalahan dalam proses penghitungan maupun pelaporan pajak, sekaligus menumbuhkan keyakinan bahwa kewajiban telah dipenuhi sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, pengetahuan mengenai implikasi hukum akibat ketidakpatuhan turut memperkuat motivasi wajib pajak untuk tetap patuh. Oleh karena itu,

semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki karyawan, semakin kuat pula dorongan mereka untuk melaksanakan kewajiban pajak secara tepat dan sesuai waktu.

Di sisi lain, rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan dapat menimbulkan kesalahan dalam prosedur, kesulitan saat mengisi SPT, serta ketidakpahaman terhadap kewajiban yang harus dipenuhi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan penurunan tingkat kepatuhan, karena wajib pajak tidak memiliki dasar pemahaman yang cukup dalam menjalankan prosedur perpajakan secara tepat. Secara umum, temuan studi ini menegaskan bahwa pemahaman perpajakan merupakan faktor internal yang memiliki peranan penting dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan positif antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pajak dinyatakan terbukti dan diterima berdasarkan hasil pengujian statistik.

Hasil daripada penelitian ini sejalan dengan (Riyanto & Tri Widyastuti Ningsih, 2021) Hasil hipotesis memperlihatkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hubungan tersebut bersifat positif, sehingga semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan, aturan, dan prosedur perpajakan yang berlaku, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan yang mereka tunjukkan. Sebaliknya, apabila pengetahuan dan pemahaman perpajakan rendah, maka kecenderungan untuk tidak patuh semakin besar. Dikuatkan oleh (Setiadi & Wulandari, 2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, variabel pengetahuan perpajakan terbukti memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan kembali terhadap penelitian sebelumnya bahwa pemanfaatan teknologi informasi serta pengetahuan perpajakan merupakan dua faktor utama yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. MGM *Bosco Logistics*. Penggunaan sistem perpajakan berbasis digital yang mudah diakses dan dipahami, mampu memfasilitasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih efektif dan tepat waktu. Oleh karena itu, hasil daripada penelitian ini semakin menguatkan hasil penelitian sebelumnya bahwa pemanfaatan teknologi informasi serta tingkat pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penggunaan sistem perpajakan digital yang berjalan secara optimal, yang disertai dengan pemahaman perpajakan yang memadai, terbukti menjadi langkah strategis dalam mendorong wajib pajak melaksanakan kewajibannya.

KESIMPULAN

Penelitian ini mendukung dalam memperkaya kajian akademik sekaligus praktik di bidang perpajakan, terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi perpajakan, peningkatan pemahaman perpajakan, serta upaya penguatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengujian dan interpretasi data, diperoleh beberapa hasil penelitian ini. 1). Pemanfaatan teknologi informasi terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di PT MGM Bosco Logistics, yang menunjukkan bahwa penerapan sistem perpajakan digital seperti e-Filing dan e-Billing yang mudah diakses dan efisien mampu meningkatkan ketepatan waktu dalam pelaporan pajak. 2). Pengetahuan perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan karyawan mengenai peraturan, mekanisme, serta hak dan kewajiban perpajakan, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk melaksanakan kewajiban pajak secara patuh.

Saran

Perusahaan disarankan untuk memperkuat kepatuhan pajak karyawan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem perpajakan berbasis digital secara berkelanjutan dan terarah. Upaya tersebut perlu didukung melalui kegiatan sosialisasi serta penyampaian informasi perpajakan yang jelas dan mudah dipahami. Untuk penelitian berikutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kepatuhan pajak, seperti tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan sanksi perpajakan, serta tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Selain itu, perluasan objek penelitian juga dianjurkan agar temuan yang diperoleh tidak terbatas pada satu lokasi saja, melainkan dapat memberikan gambaran yang lebih umum dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

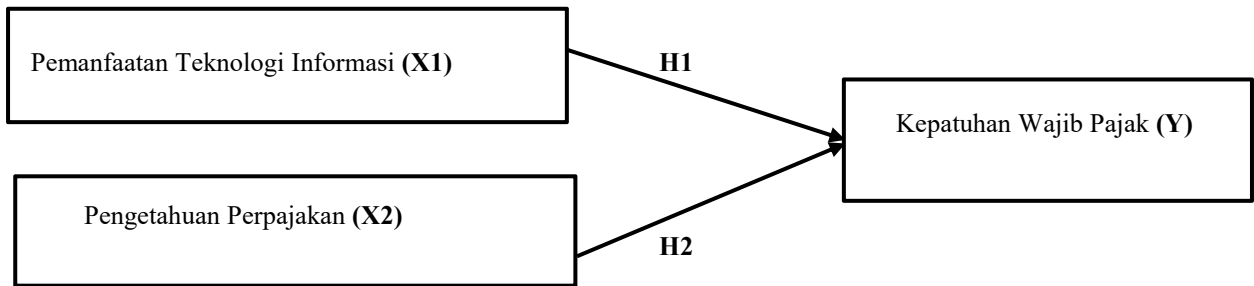
- Affandi M. (2017). Teknologi informasi & komunikasi dalam pendidikan. https://www.google.co.id/books/edition/Teknologi_informasi_komunikasi_dalam_pen/6YNKDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teknologi+informasi&printsec=frontcover.
- Agustin & Mildawati. (2025). View of Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan Penggunaan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5102/5118>.
- Amah. (2019). MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI & TAX AMNESTY: FAKTOR PENDUKUNG KEPATUHAN PAJAK.
- Amytha et al. (2023). Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di Daerah Istimewa Yogyakarta. https://www.google.co.id/books/edition/UPAYA_PENINGKATAN_KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK/1n_IEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kepatuhan+pajak&pg=PA70&printsec=frontcover.
- Anggini, Rika Lidyah, & Peny Cahaya Azwari. (2021). View of Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/1430/2224>

- Aprilia, W., Agun, N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, 6(1). <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wicaksana>
- Ardilla, Y., Budiman Kusdinar, A., Putu Yudhi Ardiana, D., Krisnanik, E., Kristanto, T., Krianto Sulaiman, O., Ridwan, M., Ceng Giap, Y., Yuliana, R., Agnes Manuhutu, M., Tri Wahyono, B., & Utami, F. (2020). PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI Penulis. www.penerbitwidina.com
- Desyanti & Amanah. (2020). View of Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gresik Utara. <https://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jira/Article/View/2874/2884>.
- Dewi, P. M., Sulistyowati, H., Warsito, L., Arifin, H. A., & Kusuma, L. M. (2025). Peran Asas Equality Yang Berkeadilan Dalam Kebijakan Sektor Hukum Pajak Sebagai Instrumen Kesejahteraan Sosial. *Justicia Journal*, 14(1), 75–87. <https://doi.org/10.32492/JJ.V14I1.14105>
- Faatin & Ginoga. (2025). View of Analisis Kendala Pematangan, Penyetoran, Dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPH) Masa Pada Pusklat Apu PPT. <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/acc/article/view/7697/3665>
- Graha, Selfie Budi Helpiastu, & oko Rizkie Widokarti. (2024). View of Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Probolinggo. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/6934/3796>
- Halawa, S., Ndraha, A. B., Telaumbanua, Y. A., Jaya Halawa, S., Ndraha, A. B., & Amerita Telaumbanua, Y. (2022). Dinamika Perubahan Profesionalisme Pegawai Sebagai Bentuk Adaptasi Sistem Kerja Baru Di Tempat Usaha Di Kota Gunung Sitoli (Studi Perbandingan Sistem Kerja Antara Alfamidi/Franchise Mart dan City Mart/Indomaret) The Dynamics Of Change In Employee Professionalism As A Form Of Adaption To A New Work System In Business Locations In Gunung Sitoli City (Comparative Study of Work System Between Alfamidi/Franchise Mart and City Mart/Indomaret). 10(4), 1525–1534.
- Hapsari, & Rizka Ramayanti. (2021). View of Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/1311/1050>
- Haryanti, Pitoyo, & Napitupulu. (2022). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Bekasi. <https://pdfs.semanticscholar.org/096c/3a7f924c97a4c531b57f4fb29821440f52ad.pdf>
- Hasmi. (2022). View of Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/1932/1377>
- Hastuti, Dewintari, Syaharuddin, Syafaat, Zakiyabarsi, Muchtar, Kuntarto, Gunawan, & Pradnyana. (2024). Buku Ajar Pengantar Teknologi Informasi. <https://www.researchgate.net/publication/379898005>
- Hikmah & Ratnawati. (2024). Kepatuhan Pajak dan e. https://www.google.co.id/books/edition/Kepatuhan_Pajak_dan_e_Perpajakan/TI8CEQA_AQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kepatuhan+pajak&pg=PA37&printsec=frontcover.
- Ihzaturrahma, N., & Kusumawati, N. (2021). International Journal Of Entrepreneurship And Management Practices (IJEMP) Influence Of Integrated Marketing Communication To Brand Awareness And Brand Image Toward Purchase Intention Of Local Fashion Product. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices*, 4(15), 23–41. <https://doi.org/10.35631/IJEMP.415002>
- Jelita, & Finatariani. (2024). View of PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA

- KPP PRATAMA SERPONG).
<https://jurnal.publikacitramedia.com/index.php/jna/article/view/77/78>
- Kansil. (2023). Manajemen Talenta untuk Kinerja Optimal ASN. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Talenta_untuk_Kinerja_Optimal/EzMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penting%20teknologi%20informasi&pg=PA199&printsec=frontcover.
- Karim, Bangun, Kusmanto, Purnama, Harahap, Irmayani, Nasution, Munadar, Rahmadani, & Munthe. (2020). Pengantar Teknologi Informasi. <https://www.researchgate.net/publication/348805601>
- Kristiana Yolanda Wula Djo. (2022). Tampilan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E. <https://jurnal.ylii.or.id/index.php/Litera/Article/View/49/32>.
- Krisvi, & Rachmawati. (2024). Tampilan Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Efektivitas Pelaporan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Penghasilan Pegawai Pada PT. Sari Warna Asli Surabaya. <https://ojs.ubesco.com/index.php/Item/Article/View/487/538>.
- Mambang. (2021). Buku Ajar Konsep Dasar Teknologi Informasi. https://www.researchgate.net/publication/360289914_BUKU_AJAR_KONSEP_DASAR_TEKNOLOGI_INFORMASI
- Manrejo. (2023a). Kepatuhan Pajak. <https://www.scribd.com/document/795489780/Buku-Kepatuhan-Pajak-Dr-Sumarno-Manrejo-Se-Mm>
- Manrejo. (2023b). Kepatuhan Pajak. <https://www.scribd.com/document/795489780/Buku-Kepatuhan-Pajak-Dr-Sumarno-Manrejo-Se-Mm>
- Manrejo & Markonah. (2022). Kepatuhan Pajak Pengetahuan, Niat dan Perilaku Membayar Pajak. <https://www.scribd.com/document/795489780/Buku-Kepatuhan-Pajak-Dr-Sumarno-Manrejo-Se-Mm>
- Marilyn. (2022). View of Peran Moderasi Teknologi Informasi Dalam Hubungan Antara Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kepatuhan Pajak. <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI/Article/View/1603/851>.
- Marsandha, E., & Rahman Hakim, D. (2025). JURNAL Akuntansi Perpajakan Indonesia Indonesian Tax Accounting Journal Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kemudahan Akses terhadap Minat Menggunakan Layanan Keuangan Digital pada Pelaku UMKM di Kota Tangerang Selatan. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JAPI/issue/current>
- Nurmalasari. (2023). The Influence Of Tax Socialication , Tax Sanctions, Understanding OF Tax Regulations And Tax Awareness Regarding Taxpayer Compliance In Surabaya. *Jurnal Bisnis Terapan*, 7(2), 159–168. <https://doi.org/10.24123/jbt.v7i2.5939>
- Nuryati. (2025). Tinjauan tentang Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Pajak, dan Tarif Pajak Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan di Kalangan Pengguna E-commerce? <https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JIMU/Article/View/3823/2341>
<https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JIMU/article/view/3823/2341>
- Octafiani, H. M. Imam Sundarta, & Azolla Degita. (2024). View of Pengaruh Kesadaran dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Desa Laladon. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1010/788>
- Purwiantoro. (2024). Pengantar Teknologi Informasi. www.freepik.com
- Putri, Harits Kurniawan, Denny Kurniawan, Harto, & Suci Pawiati. (2024). View of Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pemahaman Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/Mandar/Article/View/3841/1716>.
- Putri, Kadek Wulandari Laksmi, G. A. Agung Omika Dewi, & Ketut Tanti Kustina. (2025). View of Pengaruh Penggunaan Coretax, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Denpasar Dengan

- Pengalaman Penggunaan Teknologi Sebagai Variabel Moderasi. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/jaz/article/view/5304/2176>
- Reu, Ferayani Besa, & Martina Kaisrani Rupa. (2023). View of Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan, Sanksi Pajak serta Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMUM di Kota Kupang. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/jia/article/view/7892/5940>
- Riyanto, & Tri Widyastuti Ningsih. (2021). View of Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jiakes/article/view/933/980>
- Rohman Taufiqur Muhammad, Aripriatiwi Anggraini Ratna, Aristantia Eka Selvia, & Lating Suryani Irma Ade. (2025). View of Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. <https://Permana.Upstegal.Ac.Id/Index.Php/Permana/Article/View/407/366>.
- Sadik, Sri Nirmala Sari, & Ilham. (2021). View of Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara. <https://journal.politeknikbosowa.ac.id/pabean/article/view/164/50>
- Setiadi, & Wulandari. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading). In *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsuraya* (Vol. 8, Number 2).
- Sihombing & Sibagariang. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)*. www.penerbitwidina.com
- Sipakkar, Algani, Ginting, Metriyani, & Utomo. (2023). *Buku Ajar Perpajakan dan Saham*. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Perpajakan_dan_Saham/0H_IEAA_AQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengetahuan+perpajakan&pg=PA5&printsec=frontcover.
- Syah & Taufik. (2024). View of Digitalisasi Perpajakan Sebagai Upaya Potensi Peningkatan Pendapatan Negara. <https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/view/521/365>
- tirto.id. (2025). Dirjen Pajak: Laporan SPT Orang Pribadi Turun Jadi 12,9 Juta. Dirjen Pajak: Laporan SPT Orang Pribadi Turun Jadi 12,9 Juta.
- Widiarti, & Viana. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) Sebagai Pemoderasi. 6(2), 2021. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/JAM>
- Winarsih. (2022). View of Evaluasi Perhitungan, Pemotongan, Penyetoran Dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Atas Karyawan Tetap (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah VI PT Pegadaian Makassar). <https://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/RESTITUSI/article/view/406/276>
- Yola Prastika. (2022). View of Pengaruh Motivasi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Pratama Medan Petisah. <https://Jasmien.Cattleyadf.Org/Index.Php/Jas/Article/View/144/55>.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Tabel 1 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	71	48,3%
Laki-Laki	76	51,7%
Total	147	100%
Usia		
Kurang dari 25 tahun	14	9,5%
25-30 tahun	51	34,7%
31-35 tahun	38	25,9%
36-40 tahun	32	21,8%
Lebih dari 40 tahun	12	8,2%
Total	147	100%
Posisi Dalam Bekerja		
Manajer	15	10,2%
Supervisor	12	8,2%
Officer	26	17,7%
Staff	66	44,9%
Admin	28	19 %
Total	147	100%
Lama Bekerja		
Kurang dari 1 tahun	9	6,1%
1-2 tahun	24	16,3%
3-4 tahun	44	29,9%
4-5 tahun	33	22,4%
Lebih dari 5 tahun	37	25,5%
Total	147	100%

Sumber : Data Diolah, 2026

Tabel 2. Deskriptif Pernyataan Variabel

	N	Min.	Max.	Mean
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)				
PTI 1	147	1	5	3,29
PTI 2	147	1	5	3,64
PTI 3	147	1	5	3,73
PTI 4	147	1	5	3,53
PTI 5	147	1	5	3,37
PTI 6	147	1	5	3,61
PTI 7	147	1	5	3,41
PTI 8	147	1	5	3,61
PTI 9	147	1	5	3,69
PTI 10	147	1	5	3,40
PTI 11	147	1	5	3,70

PTI 12	147	1	5	3,66
Pengetahuan Perpajakan (X2)				
PP 1	147	1	5	3,36
PP 2	147	1	5	3,51
PP 3	147	1	5	3,78
PP 4	147	1	5	3,56
PP 5	147	1	5	3,57
PP 6	147	1	5	3,42
PP 7	147	1	5	3,47
PP 8	147	1	5	3,39
PP 9	147	1	5	3,54
PP 10	147	1	5	3,61
PP 11	147	1	5	3,52
PP 12	147	1	5	3,61
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi (Y)				
KPOP 1	147	1	5	3,31
KPOP 2	147	1	5	3,49
KPOP 3	147	1	5	3,65
KPOP 4	147	1	5	3,70
KPOP 5	147	1	5	3,53
KPOP 6	147	1	5	3,67
KPOP 7	147	1	5	3,56
KPOP 8	147	1	5	3,48
KPOP 9	147	1	5	3,46
KPOP 10	147	1	5	3,63
KPOP 11	147	1	5	3,59
KPOP 12	147	1	5	3,57

Sumber: Data Diolah, 2026

Tabel 3. Uji *Convergent Validity* dengan *Outer Loading*

Item	Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	Pengetahuan Perpajakan	Pemanfaatan Teknologi Informasi
KPOP 11	0,768		
KPOP 2	0,786		
KPOP 4	0,718		
KPOP 5	0,847		
KPOP 9	0,791		
PP 1		0,785	
PP 10		0,734	
PP 2		0,732	
PP 5		0,775	
PP 8		0,801	
PTI 1			0,780
PTI 2			0,817
PTI 4			0,734
PTI 5			0,719
PTI 8			0,796

Sumber: data di olah penulis, 2026

Tabel 4. Uji *Convergent Validity* dengan AVE

Variabel	Nilai AVE
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0,593
Pengetahuan Perpajakan	0,587
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	0,614

Sumber: data di olah penulis, 2026

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Rho-A	Composite Reliability
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0,828	0,831	0,879
Pengetahuan Perpajakan	0,823	0,826	0,876
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	0,842	0,845	0,888

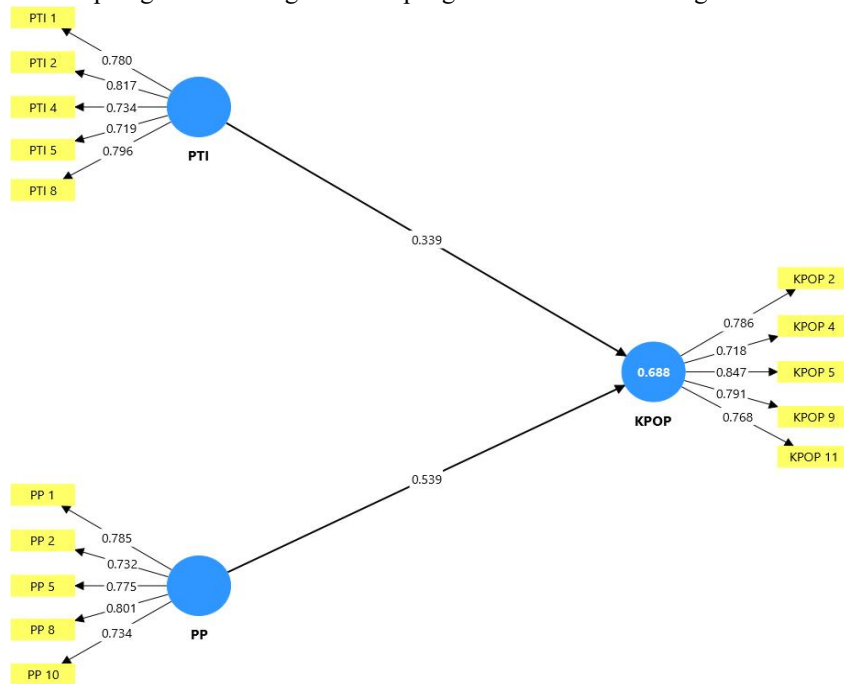
Sumber: data di olah penulis, 2026

Tabel 6. Uji R-square

Variabel	R-square	R-square Adjusted
Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	0,688	0,683

Sumber: data di olah penulis, 2026

Adapun gambaran diagram hasil pengolahan SEM PLS sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram Hasil Pengolahan SEM PLS

Tabel 7. Uji Path coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Pengetahuan Perpajakan -> Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	0.539	0.537	0.091	5.922	0.000
Pemanfaatan Teknologi Informasi -> Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	0.339	0.344	0.082	4,132	0.000

Sumber: data di olah penulis, 2026