

Pengaruh Penerapan Layanan Pajak Online dan Sosialisasi Peraturan Pajak Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara

(*The Influence of the Implementation of Online Tax Services and the Socialization of Online Tax Regulations on Individual Taxpayers Compliance at KPP Pratama Bekasi Utara*)

Solekah ¹, Dodi Rahmat Setiawan ^{2*}, Dinda Aulia Rahman ³

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ solekah795@gmail.com; ² dodi.rs2303@gmail.com; ³ dinda.auliarahman@gmail.com;

* corresponding author : Dodi Rahmat Setiawan

ARTICLE INFO

Article history:

Received : December 9, 2025

Revised : December 11, 2025

Accepted : December 31, 2025

Kata Kunci:

Pajak Online;
Sosialisasi Pajak;
Kepatuhan Wajib Pajak;
e-Filing;
e-Billing;

Keywords :

Online Tax;
Tax Socialization;
Taxpayer Compliance;
e-Filing;
e-Billing;



This is an open access article under the CC-BY-SA license. Copyright (c) 2025 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

Penelitian ini menginvestigasi dampak dari penerapan layanan pajak daring (online) dan diseminasi peraturan pajak daring terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara. Dengan mengadopsi desain penelitian kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 responden. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan pajak daring memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, diseminasi peraturan pajak daring tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Meskipun demikian, kedua variabel secara kolektif berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, menjelaskan sebesar 43% dari variansi yang ada. Studi ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan pajak digital dan menyerukan evaluasi ulang strategi sosialisasi peraturan guna meningkatkan efektivitasnya dalam mendorong kepatuhan pajak. jumlah penyuluhan secara porposional dan peningkatan kapasitas petani.

Abstract

This study investigated the impact of online tax service implementation and the dissemination of online tax regulations on individual taxpayer compliance at the North Bekasi Primary Tax Office (KPP Pratama Bekasi Utara). Adopting a quantitative research design, data were gathered through questionnaires administered to 100 respondents. The analysis employed validity and reliability testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis. The findings indicated that the implementation of online tax services has a positive and statistically significant effect on taxpayer compliance. In contrast, the dissemination of online tax regulations did not exhibit a significant influence. Nevertheless, both variables collectively contributed to taxpayer compliance, accounting for 43% of the variance. The study underscores the importance of enhancing the quality of digital tax services and calls for a reassessment of regulatory socialization strategies to improve their effectiveness in fostering tax compliance.

PENDAHULUAN

Pendapatan negara di Indonesia tidak hanya diambil dari sumber daya alam, tetapi juga dari sumber pajak. Menurut UU KUP Pasal 1 Ayat 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Oleh karena itu diharapkan adanya peningkatan penerimaan pajak yang menjadi salah satu sumber pendapatan negara. Sampai saat ini, penerimaan pajak masih belum memenuhi target yang ditetapkan (Indrayani et al., 2022). Pengertian pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara

menekankan bahwa setiap orang memiliki kewajiban untuk memenuhi pajak dan bersifat memaksa. Artinya, jika seseorang telah memenuhi syarat secara subjektif dan objektif, maka orang tersebut sudah dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak.

Berdasarkan data Realisasi Pendapatan Negara tahun 2024 menunjukkan bahwa penerimaan negara didominasi dari sektor pajak dalam negeri. Walaupun menjadi penerimaan negara terbesar, kenyataannya penerimaan pajak ini masih jauh dari target dikarenakan banyak masyarakat yang enggan membayar pajak (Khoiroh, 2017). “Pajak sebenarnya adalah utang, yaitu utang anggota masyarakat kepada masyarakat.”. Pemungutan pajak ini ditujukan sebagai sumber dana pembangunan ekonomi yang diperuntukkan untuk masyarakat, sehingga pembayaran pajak ini diibaratkan sebagai investasi jangka panjang.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mendorong penerapan layanan digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Faktur* guna mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak. Layanan online ini bertujuan untuk membuat proses pelaporan

pajak lebih efisien dan akurat, serta mengurangi hambatan bagi wajib pajak. Namun, faktanya masih terdapat berbagai kendala terkait implementasi teknologi ini, mulai dari kesalahan pengisian data, kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai teknologi digital, hingga kendala teknis dari sistem itu sendiri.

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital dan sosialisasi peraturan pajak online telah diterapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum sepenuhnya memenuhi harapan, khususnya di KPP Pratama Bekasi Utara. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi digital dan upaya sosialisasi belum sepenuhnya dapat menghapus hambatan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga diperlukan analisis lebih mendalam untuk memahami sejauh mana penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Dasar Pajak

Menurut Soemitro (Mardiasmo,2019:3) “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut Feldmann (Resmi,2016:2) Pajak didefinisikan sebagai pungutan wajib yang dikenakan secara sepahak oleh negara (berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum) kepada wajib pajak. Pungutan ini tidak memberikan imbalan langsung (kontraprestasi) kepada pembayar pajak, dan dana yang terkumpul semata-mata dialokasikan untuk membiayai pengeluaran serta kebutuhan umum negara.

Kemudian terdapat pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Yaitu, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dapat disimpulkan poin-poin dari pengertian pajak di atas yang telah dijabarkan. Yaitu:

- a) Pajak menjadi bentuk kontribusi warga negara dalam pembangunan ekonomi;
- b) Pajak bersifat memaksa dan telah diatur dalam undang-undang;
- c) Pemungutan pajak dilakukan pada seluruh wilayah, baik pusat hingga daerah;
- d) Timbal jasa dari pajak dirasakan masyarakat secara tidak langsung, layaknya investasi jangka panjang;
- e) Pendapatan dari pemungutan pajak digunakan untuk kepentingan bersama bagi seluruh masyarakat; dan
- f) Pajak untuk memajukan kesejahteraan rakyat.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Sitarduga Sihombing dan Susy Alestriani Sibagariang (2020:20) pada (Nabela, 2023),

ada 3 jenis sistem pemungutan pajak, yaitu:

1) *Self Assessment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak dengan membebankan penentuan perhitungan besaran tarif pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak itu sendiri. Dengan kata lain, wajib pajak turut berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya baik secara langsung dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau secara *online* yang sudah disediakan oleh pemerintah. *Self Assessment System* hanya diterapkan pada jenis pajak pusat dengan pemerintah berperan sebagai pengawas.

2) *Official Assessment System*

Sistem Official Assessment memberikan kewenangan penuh kepada otoritas pajak (fiskus atau aparat perpajakan) untuk menentukan besarnya jumlah pajak terutang yang wajib dibayar. Dalam sistem ini, wajib pajak memiliki peran pasif; kewajiban pajak baru timbul dan menjadi sah setelah fiskus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Sistem ini umumnya diterapkan pada pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta beberapa jenis pajak daerah lainnya. Sebagai contoh, dalam pembayaran PBB, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berwenang menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) setiap tahun, yang memuat besaran PBB yang harus dilunasi. Dengan demikian, wajib pajak tidak perlu menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang, melainkan cukup melaksanakan pembayaran berdasarkan SPPT yang diterbitkan oleh KPP tempat objek pajak terdaftar. Ciri-ciri sistem perpajakan *official assessment*:

- a) Perhitungan besarnya pajak terutang dilakukan oleh petugas pajak;
- b) Wajib pajak bersifat pasif dalam proses perhitungan;
- c) Pajak terutang sah keberadaannya setelah diterbitkannya surat ketetapan pajak oleh petugas; dan
- d) Pemerintah memegang hak penuh dalam menetapkan jumlah pajak yang wajib dibayarkan.

3) *With Holding System*

Pada sistem *With holding System*, penghitungan dan pemotongan/pemungutan pajak dilakukan oleh pihak ketiga, yang bukan merupakan wajib pajak maupun aparat pajak/fiskus. Contoh penerapan sistem ini adalah pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) karyawan yang dilaksanakan oleh bendahara atau bagian keuangan instansi terkait. Mekanisme ini membebaskan karyawan (wajib pajak) dari keharusan untuk membayar pajak secara langsung ke KPP.

Di Indonesia, beberapa jenis pajak yang menggunakan *With Holding System* meliputi PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Final Pasal 4 ayat (2), dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Bukti pelunasan pajak melalui sistem ini umumnya berupa bukti potong atau bukti pungut, dan dalam kasus tertentu, dapat menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Bukti-bukti tersebut selanjutnya harus dilampirkan bersama dengan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh atau SPT masa PPN dari wajib pajak yang bersangkutan.

Konsep Layanan Pajak Online

Layanan Pajak Online adalah Pelayanan perpajakan yang menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan seperti pelaporan dan pembayaran pajak melalui sistem elektronik seperti e-Filing dan e-Billing (Tutwuri et al., 2023:5). Sejak tahun 2009, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi berbasis internet. Sistem elektronik ini mencakup berbagai layanan, seperti e-Billing, e-Filing, dan e-Faktur. Penerapan sistem perpajakan secara daring (*online*) ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017:98). Secara spesifik, sistem ini dirancang oleh DJP untuk memfasilitasi Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan mengajukan permohonan perpanjangan waktu pelaporan SPT secara elektronik.

Penerapan sistem elektronik (e-system) dalam proses pelayanan pajak oleh Direktorat Jenderal

Pajak (DJP) menghadapi berbagai tantangan, baik dari faktor eksternal maupun internal. Wajib pajak memiliki hak untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap sistem yang sedang diimplementasikan dan dikembangkan oleh pemerintah. Salah satu isu utama yang teridentifikasi hingga saat ini adalah rendahnya persentase kepatuhan pajak dari Wajib Pajak. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan fitur-fitur utama seperti E-Filing, E-Billing, E-SPT, dan E-Bupot (Riza Rahmady Daeng, dkk, 2022:12). Kurangnya sosialisasi ini secara langsung mempengaruhi pemahaman dan penggunaan sistem, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Manfaat Layanan Pajak Online bagi Wajib Pajak

Menurut Mutia Riksfardini, dkk (2023:42), pelayanan pajak online dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena:

- 1) Meningkatkan Efisiensi
Mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi perpajakan kapan saja dan di mana saja.
- 2) Pengurangan Biaya Administrasi
Wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi atau jasa pihak ketiga dalam pengurusan pajak. Semua proses dapat dilakukan sendiri melalui platform online yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 3) Mengurangi Interaksi Tatap Muka
Layanan pajak online mengurangi pertemuan langsung antara wajib pajak dan petugas pajak, sehingga mengurangi potensi praktik korupsi atau pungutan liar.

Konsep Layanan Pajak Online

Menurut Sapto Bayu Aji et al (2024:35) Sosialisasi pajak merupakan proses pembelajaran yang diselesaikan oleh seorang wajib pajak untuk bertindak dan berperilaku berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku. Jika hasil sosialisasi tersebut diterapkan oleh wajib pajak, tingkat kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya akan meningkat.

Dengan konsep sosialisasi yang tepat dan efektif, DJP dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan langsung, sehingga mampu mengurangi potensi kesalahpahaman terkait regulasi perpajakan. Selain itu, langkah ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Efisiensi dalam sistem DJP Online diwujudkan melalui penyediaan aplikasi dan portal yang ramah pengguna (*user-friendly*). Hal ini memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan proses pengisian dan pembayaran pajak secara mudah dan cepat. Peningkatan aksesibilitas melalui platform daring ini memungkinkan DJP untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu penyelesaian proses perpajakan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi dalam peningkatan penerimaan dari sumber pajak secara keseluruhan. Selain itu, dalam proses monitoring dan pengawasan didukung oleh integrasi teknologi yang membantu meminimalkan potensi kecurangan dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan negara.

Faktor yang mempengaruhi efektivitas sosialisasi pajak

Menurut Waluyo (2020:19), efektivitas sosialisasi perpajakan dipengaruhi oleh:

- 1) Saluran Komunikasi
Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi perpajakan (website, media sosial, webinar, brosur digital).
- 2) Frekuensi Sosialisasi
Seberapa sering informasi perpajakan diperbarui dan disebarluaskan kepada masyarakat.
- 3) Pemahaman Wajib Pajak
Sejauh mana wajib pajak dapat memahami informasi yang disampaikan oleh otoritas pajak.

Kepatuhan wajib pajak

Menurut Riza Rahmady Daeng dan Mahmudi (2022:13) Kepatuhan Wajib Pajak merujuk pada tingkat ketaatan seorang Wajib Pajak dalam melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya, sekaligus memanfaatkan hak-hak perpajakan yang dimilikinya.

Jenis-Jenis Kepatuhan wajib pajak

Siti Kurnia Rahayu (Lubis, A. 2019:77) mengemukakan jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal didefinisikan sebagai kondisi di mana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan dari segi administratif sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

Fokus utama kepatuhan ini adalah pada pemenuhan batas waktu dan prosedur. Sebagai contoh, kepatuhan formal terpenuhi apabila wajib pajak telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh sebelum batas akhir pelaporan pada tanggal 31 Maret, terlepas dari apakah isi SPT tersebut (kepatuhan material) sudah benar atau belum.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan atau menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.” Metode korelasional atau asosiatif merupakan “penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen.”

Pada penelitian korelasi ini, hubungan yang digunakan adalah hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat. “artinya, variasi pada X (variabel bebas) akan memengaruhi variasi pada Y (variabel terikat).” Variabel bebas (independen) penelitian yang akan diteliti terdapat dua variabel yaitu penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online. Sedangkan untuk variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur apakah ada pengaruh Pelayanan Pajak Online dan Sosialisasi Peraturan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer berupa pernyataan yang diperoleh dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi dalam bentuk kuisioner. Kuisioner tersebut berisi pernyataan mengenai Pelayanan Pajak Online dan Sosialisasi Peraturan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang sesuai dengan judul penelitian. Kuisioner tersebut akan digunakan sebagai data dalam penelitian ini. Jumlah kuisioner yang disebarluaskan adalah sebanyak 100 lembar kuisioner.

B. Hasil Penelitian

1. Data Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Data Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	47	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Data Responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 2. Data Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-26	68	68.0	68.0
	27-32	21	21.0	89.0
	33-38	5	5.0	94.0
	39-44	3	3.0	97.0
	45-50	2	2.0	99.0
	51-56	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

3. Data Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel 3. Data Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru / Dosen	19	19.0	19.0
	Pegawai Swasta	62	62.0	81.0
	Tenaga Honorer / Kon	12	12.0	93.0
	Wiraswasta / Pengusa	7	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

4. Rekapitulasi Tanggapan responden penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Tabel 4. Rekapitulasi Tanggapan responden

Variabel	Dimensi	Indikator	Nilai	Kategori
Penerapan Layanan Pajak Online (X1)	Kemudahan Penggunaan	Kemudahan akses layanan pajak online	4,42	Sangat Baik
		Kecepatan proses pelaporan pajak	4,31	Sangat Baik
	Pengurangan Biaya Administrasi	Biaya yang dikeluarkan untuk kepatuhan pajak	4,44	Sangat Baik
		Pengurangan penggunaan Kertas / dokumen fisik	4,42	Sangat Baik
	Meningkatkan Transparansi	Kejelasan informasi perpajakan dalam sistem online	4,35	Sangat Baik
		Kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak online	4,35	Sangat Baik
Sosialisasi Peraturan Pajak Online (X2)	Saluran Komunikasi	Jenis media yang digunakan dalam sosialisasi (website, webinar, media sosial)	4,42	Sangat Baik
		Tingkat partisipasi wajib pajak dalam sosialisasi	3,55	Baik
	Frekuensi Sosialisasi	Seberapa sering DJP memberikan informasi terkait aturan pajak	3,61	Baik
		Intensitas wajib pajak dalam mengakses informasi perpajakan	4,25	Sangat Baik
	Pemahaman Wajib Pajak	Pemahaman wajib pajak terhadap aturan pajak online	4,37	Sangat Baik
		Kemampuan wajib pajak dalam menerapkan aturan pajak yang disosialisasikan	4,36	Sangat Baik
	Kepatuhan Formal	Pelaporan pajak tepat waktu	4,37	Sangat Baik
		Pembayaran pajak sesuai jadwal	4,28	Sangat Baik

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Material	Pelaporan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,39	Sangat Baik
		Kesesuaian jumlah pajak yang dibayarkan dengan peraturan perpajakan	4,36	Sangat Baik

5. Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Penerapan Layanan Pajak Online (X1)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	0.439	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 2	0.802	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 3	0.520	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 4	0.705	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 5	0.538	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 6	0.638	0.195	0.001	VALID

Hasil Uji Validitas Sosialisasi Peraturan Pajak Online (X2)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	0.556	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 2	0.717	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 3	0.797	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 4	0.690	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 5	0.534	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 6	0.567	0.195	0.001	VALID

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
Pertanyaan 1	0.801	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 2	0.798	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 3	0.825	0.195	0.001	VALID
Pertanyaan 4	0.844	0.195	0.001	VALID

Seluruh item pada variabel penerapan layanan pajak online (X1), sosialisasi peraturan pajak online (X2), dan kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid, karena masing-masing nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Scale: Penerapan Layanan Pajak Online (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	6

Scale: Sosialisasi Peraturan Pajak Online (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	6

Scale: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	4

Karena Nilai Cronbach's Alpha dari ketiga variabel lebih besar dari 0,6 maka hasilnya adalah reliabilitas.

6. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov (KS)

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.26506934
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.061
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.176
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.171
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.162
	Upper Bound	.181

a. Test distribution is Normal.

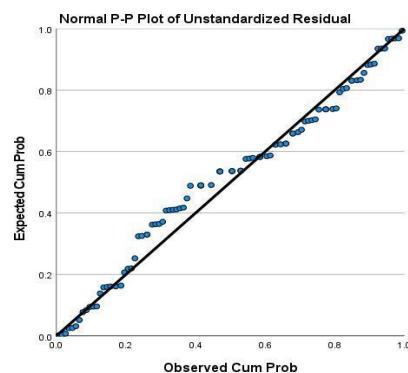
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Berdasarkan hasil Uji Kolmogorov-Smirnov, variabel-variabel penelitian menunjukkan nilai Asymp. Sig. (Signifikansi Asimtotik) sebesar 0,176. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,176 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa data dari semua variabel telah terdistribusi secara normal.

Grafik1. Normal P-Plot



Berdasarkan grafik normal p-plot dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan data berhimpit serta mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan penerapan layanan pajak online, sosialisasi peraturan pajak online dan kepatuhan wajib pajak terdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

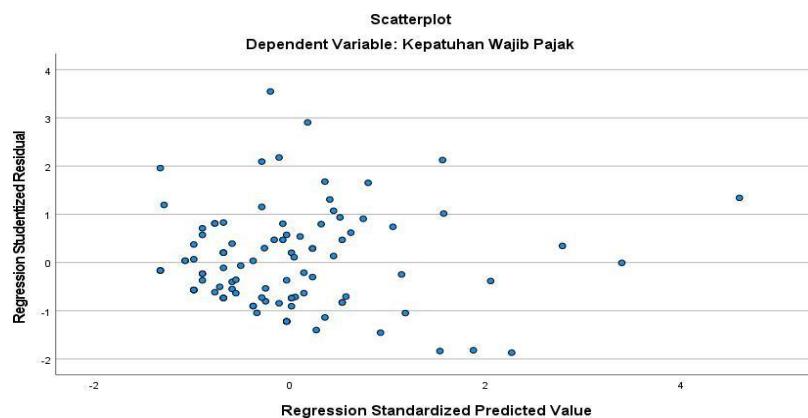
Model	Coefficients ^a			Collinearity Statistics			
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.442	.454	.972	.334		
	X1	.884	.123	.660	7.195	<.001	.686
	X2	.008	.092	.008	.091	.928	.686
							1.459

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, karena nilai VIF untuk semua variabel memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independent.

c. Hasil Uji Heterokedastisitas

Grafik 2. Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan analisis visual pada grafik *scatterplot* (sebaran data) yang membandingkan variabel *Studentized Residual* (SPERESDI) dengan variabel *Predicted Value* (ZPRED), dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Pola Sebaran: Titik-titik data menunjukkan pola penyebaran yang acak (tidak membentuk pola tertentu, seperti gelombang atau corong).
2. Pusat Sebaran: Titik-titik tersebut tersebar merata baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Kesimpulan:

Hasil ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dianggap layak (memenuhi asumsi klasik) dan dapat dipergunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan variabel Penerapan Layanan Pajak Online dan Sosialisasi Peraturan Pajak Online.

7. Hasil Uji Hipotesis

a. Analisis Linier Berganda

Tabel 7. Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	.442	.454	.972	.334
	Penerapan Layanan Pajak Online	.884	.123	.660	<.001
	Sosialisasi Peraturan Pajak Online	.008	.092	.008	.928

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

- a) Nilai konstanta sebesar 0,442 mengindikasikan bahwa jika variable independen (penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online) adalah 0 maka kepatuhan wajib pajak akan terjadi sebesar 0,442.
- b) Koefisien regresi variable penerapan layanan pajak online (X_1) sebesar 0,884 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu-satuan variable penerapan layanan pajak online akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,884.
- c) Koefisien regresi variable sosialisasi peraturan pajak online (X_2) sebesar 0,008 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu-satuan variable sosialisasi peraturan pajak online akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,008.

b. Uji Parsial (t)

Tabel 8. Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	.442	.454	.972	.334
	Penerapan Layanan Pajak Online	.884	.123	.660	<.001
	Sosialisasi Peraturan Pajak Online	.008	.092	.008	.928

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan table diatas maka diperoleh t table sebesar 1,985, maka dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis ini dari masing-masing variabel independent sebagai berikut :

1) Pengaruh Penerapan Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Karena nilai t hitung (7,195) lebih besar dari nilai t tabel (1,985), dan nilai signifikansi (0,001) lebih kecil dari batas ambang signifikansi (0,05), maka Hipotesis Pertama (H_1) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan layanan pajak online memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara..

2) Pengaruh Sosialisasi Peraturan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai t hitung untuk variabel Penerapan Layanan Pajak Online sebesar 0,091 dan nilai signifikansinya adalah 0,928. Dalam hal ini t hitung $0,091 < t$ table 1,985 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,925 > 0,05$ maka H_0 diterima sehingga sosialisasi peraturan pajak online tersebut tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

c. Uji Simultan (f)**Tabel 8.** Uji Simultan (f)**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.490	2	8.245	38.295	<.001 ^b
	Residual	20.885	97	.215		
	Total	37.375	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sosialisasi Peraturan Pajak Online, Penerapan Layanan Pajak Online

Berdasarkan tabel diatas hasil yang diperoleh dari perbandingan F hitung dengan F tabel adalah H3 diterima karena Fhitung 38,295 > Ftabel 3,09 dan mempunyai tingkat signifikan 0,001 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

8. Uji Koefisiensi Determinasi**Hasil Uji Koefisien Determinasi Penerapan Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (X1)****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.441	.435	.46166

a. Predictors: (Constant), Penerapan Layanan Pajak Online

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau Adjusted R square adalah sebesar 0,435 atau senilai 43,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent Penerapan Layanan Pajak Online mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi) sebesar 43,5%.

Hasil Uji Koefisien Determinasi Sosialisasi Peraturan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (X2)**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378 ^a	.143	.134	.57170

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Peraturan Pajak Online

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau Adjusted R square adalah sebesar 0,134 atau senilai 13,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent (Sosialisasi Peraturan Pajak Online) mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi) sebesar 13,4%.

Hasil Uji Koefisien Determinasi Penerapan Layanan Pajak Online dan Sosialisasi Peraturan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.441	.430	.46401

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Peraturan Pajak Online, Penerapan Layanan Pajak Online

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,430 atau setara dengan 43%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent (Penerapan Layanan Pajak Online dan Sosialisasi Peraturan Pajak Online) secara simultan memberikan kontribusi sebesar 43,0% dalam menjelaskan atau memengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi). Sementara itu, sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dan diteliti pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Penerapan Layanan Pajak Online mempunyai nilai koefisien sebesar 0,884 dengan nilai t hitung = 7,195 dan sig. = 0,001. Angka signifikansi ini berada di bawah tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan pajak online berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

Hal ini menunjukkan Penerapan Layanan Pajak Online (X_1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan layanan pajak berbasis digital seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Registration, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan teori kemudahan penggunaan (ease of use), yang menyatakan bahwa teknologi yang mudah diakses dan efisien akan meningkatkan partisipasi serta ketiaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari Agustiningsih, isroah (2016).

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa nilai koefisien untuk variabel Sosialisasi Peraturan Pajak Online sebesar 0,008 dengan nilai t hitung = 0,091 dan nilai sig. = 0,928. Nilai signifikansi yang jauh lebih besar dari 0,05 ini menunjukkan bahwa sosialisasi peraturan pajak online tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Stefani Siahaan, Halimatusyadiah (2018).

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sosialisasi merupakan upaya penting dalam menyebarkan informasi perpajakan, namun efektivitasnya dalam memengaruhi perilaku kepatuhan belum optimal. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya jangkauan, metode yang kurang menarik, atau informasi yang disampaikan terlalu teknis dan sulit dipahami oleh masyarakat umum.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat pengaruh penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian uji F, $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($38,295 > 3,09$) yang artinya penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online secara Bersama-sama berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan pajak online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara, sedangkan sosialisasi peraturan pajak online tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, penerapan layanan pajak online dan sosialisasi peraturan pajak online berpengaruh

signifikan terhadap tingkat kepatuhan, dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,430 yang berarti kedua variabel menjelaskan 43% variasi dari kepatuhan wajib pajak, sedangkan 57% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Saran

1. Mengingat hasil penelitian rekapitulasi tanggapan responden menunjukkan bahwa Kecepatan proses pelaporan pajak masih memiliki nilai paling kecil diantara indikator lain pada variabel Penerapan Layanan Pajak Online, maka DJP disarankan untuk terus meningkatkan kualitas, kecepatan, dan stabilitas sistem layanan perpajakan seperti e-Filing dan e-Billing.
2. Berdasarkan hasil penelitian rekapitulasi tanggapan responden menunjukkan bahwa indikator Tingkat partisipasi wajib pajak dalam sosialisasi masih memiliki nilai paling kecil diantara indikator lain pada variabel Sosialisasi Peraturan Pajak Online, maka penulis menyarankan agar sosialisasi dilakukan dengan pendekatan yang lebih interaktif, menarik, dan berbasis media digital yang akrab dengan masyarakat, seperti media sosial, webinar, atau video edukasi singkat. Hal ini bertujuan agar sosialisasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga mampu membangun pemahaman dan kesadaran yang berdampak pada perilaku kepatuhan.
3. Berdasarkan hasil penelitian rekapitulasi tanggapan responden menunjukkan bahwa indikator Pembayaran pajak sesuai jadwal masih memiliki nilai paling kecil diantara indikator lain pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak, maka disarankan agar pada aplikasi pajak online dibuat pemberitahuan mengenai kapan jatuh tempo pembayaran pajak seperti saat sebulan, seminggu, dan beberapa hari sebelum waktu jatuh tempo pembayaran pajak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York: McGraw-Hill. Kurnia Rahayu, S. (2019). *Perpajakan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lubis, A. (2019). *Perpajakan dalam Perspektif Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sitarduga Sihombing, & Sibagariang, S. A. (2020). *Dasar-dasar Ilmu Perpajakan*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. (2020). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

- Agustiningsih, W., & Isroah. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*.
- Aji, S. B., et al. (2024). Efektivitas Sosialisasi Pajak dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Arifin, S.B. dan I. Syafii. 2019. Penerapan e-Filing, e-Billing dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Program Studi Akuntansi* 4(2): 9-21.
- Asrulla, et al. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol. 7, No. 3: 26320-26332.

- Daeng, R. R., & Mahmudi. (2022). Pengaruh Penggunaan E-Filing, E-Billing, E-SPT, dan E-Bupot terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 9(1), 12–15.
- Hidayati, T. N., & Muniroh, H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penggunaan Aplikasi E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Rembang. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*.
- Lado, Y.O. Dan M. Budiantara. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana* 4(1): 59-84.
- Mutia, R., et al. (2023). Manfaat dan Efektivitas Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Pajak dan Administrasi*, 5(1), 41–45.
- Thavinia Ponto, R., et al. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, Vol.5 No. 2, 399- x.
- Sapto Bayu Aji, et al. (2024). Sosialisasi Pajak dan Kesadaran Perpajakan di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 33–38.
- Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* Vol.8 No.1 Februari 2018. Hal 1 – 13. ISSN 2303-0356.
- Sijabat, R. (2020). Analysis of E-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia. *International Journal of E-Government*, 2(2), 25–31.
- Suhadi, Husnurrosyidah. (2017). Pengaruh E-Filing, e-Billing Dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan* 1(1):97–106.
- Taherdoost, H. (2018). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management*, 8(1), 27–36.
- Zazilah, S. N., Rahmawati, A. S. ., & Sitepu, R. . (2022). Literasi Perpajakan Dengan Sistem E- Filling Dan E-Billing Di KPP Tegalsari Surabaya. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, 2(4), 481–486.