

## Pengaruh Literasi Perpajakan dan Aksesibilitas Informasi Pajak Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : (Studi Kasus KPP Pratama Bekasi Utara Tahun 2024)

Akhwati Meylita<sup>1</sup>, Wahidin Septa Zahran<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [akhwatimeylita09@gmail.com](mailto:akhwatimeylita09@gmail.com)<sup>1</sup> [septazahran65@gmail.com](mailto:septazahran65@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Tax Literacy, Digital Tax Information Accessibility, Individual Taxpayer Compliance*

*Tax revenue is the main source of state income. However, the level of compliance among individual taxpayers remains a challenge, particularly in the submission of the annual tax return (SPT). At KPP Pratama Bekasi Utara, data over the last five years shows that the submission ratio of SPT compared to the number of taxpayers required to file has experienced fluctuations and has not yet reached the expected target. Meanwhile, digitalization efforts by the Directorate General of Taxes through services such as DJP Online and e-Filing have not been fully utilized by all individual taxpayers. This study aims to determine the influence of tax literacy and the accessibility of digital tax information on individual taxpayer compliance. The research uses a quantitative approach with data collected via a Google Form questionnaire. The sample consisted of 100 respondents selected using a simple random sampling technique. Data were analyzed using simple and multiple linear regression with the help of SPSS. The results show that tax literacy has a significant influence on taxpayer compliance with a contribution of 15.1%, while digital tax information accessibility also has a significant influence of 11.9%. Simultaneously, both variables affect individual taxpayer compliance by 18.4%, while the remaining percentage is influenced by other factors outside this study.*

### PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan penting sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan layanan publik. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang berbasis self-assessment, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dituntut untuk secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Namun, data dari KPP Pratama Bekasi Utara menunjukkan bahwa rasio kepatuhan penyampaian SPT WPOP dalam lima tahun terakhir cenderung fluktuatif, mencerminkan tantangan dalam meningkatkan kesadaran dan ketaatan pajak. Misalnya, rasio kepatuhan sempat mencapai 133% pada 2020, lalu turun ke 72% pada 2021, dan sedikit membaik di 2024 menjadi 93%.

Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kepatuhan ini adalah tingkat literasi perpajakan, yaitu sejauh mana individu memahami hak dan kewajiban perpajakan serta mampu mengelola administrasi pajaknya. Selain itu, kemudahan akses informasi melalui sistem perpajakan digital seperti e-Filing dan DJP Online juga dinilai berperan dalam memengaruhi perilaku patuh

Wajib Pajak. Melihat fluktuasi kepatuhan di tengah peningkatan literasi dan digitalisasi, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih dalam pengaruh literasi perpajakan dan aksesibilitas informasi pajak digital terhadap kepatuhan WPOP, dengan studi kasus di KPP Pratama Bekasi Utara pada tahun 2024.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Perpajakan** : Menurut Administrasi perpajakan mencakup proses pengelolaan tata usaha dan pelayanan yang mendukung pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Pandiangan (dalam (Rahmasari & Raziqin, 2021) menyebutnya sebagai serangkaian kegiatan dalam organisasi untuk menjalankan fungsi perpajakan secara optimal. (Kadir, 2014) menekankan pentingnya sistem yang efektif agar penerimaan negara tercapai sesuai target.
2. **Literasi Perpajakan** : Literasi pajak merujuk pada pemahaman dan kemampuan individu dalam mengelola kewajiban perpajakan secara mandiri, termasuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak (Rahayu, 2017). Tingkat literasi yang tinggi berkontribusi pada meningkatnya kepatuhan pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Wardani et al., yang menemukan bahwa pemahaman terhadap peraturan pajak berpengaruh positif terhadap perilaku patuh Wajib Pajak.
3. **Aksesibilitas Informasi Pajak Digital** : Digitalisasi sistem perpajakan seperti e-Filing dan DJP Online mempermudah akses informasi dan pelaporan pajak (Tambun dan Ananda 2022). Meski demikian, Setiawan & Yanti (2024) mengingatkan bahwa kemudahan teknologi belum sepenuhnya efektif tanpa didukung oleh literasi digital dan kesadaran pajak yang memadai. Teknologi hanya akan berdampak jika benar-benar dimanfaatkan secara optimal oleh Wajib Pajak.
4. **Kepatuhan Wajib Pajak** : adalah perilaku taat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya secara jujur dan tepat waktu (Masur & Rahayu, 2020). Menurut Devano & Rahayu (2006), indikator kepatuhan meliputi kesadaran mendaftarkan NPWP, menyampaikan SPT, dan membayar pajak sesuai ketentuan. Kepatuhan yang tinggi memberikan kontribusi langsung pada penerimaan negara dan keberlanjutan pembangunan.

## Kerangka Pemikiran

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan akses informasi yang mereka miliki. Literasi perpajakan yang baik mendorong individu untuk lebih sadar akan hak dan kewajiban perpajakannya. Ketika seseorang memahami fungsi dan manfaat pajak, kepatuhan pun cenderung tumbuh secara alami (Rahayu, 2017). Penelitian sebelumnya (Ermawati & Afifi, 2018) juga menegaskan bahwa motivasi internal—yang terbentuk melalui pengetahuan perpajakan—berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan. Artinya, literasi pajak tidak hanya berdampak pada aspek kognitif, tetapi juga memengaruhi sikap dan niat untuk patuh secara sukarela. Selain itu, kemudahan akses terhadap informasi melalui platform digital seperti DJP Online, e-Filing, dan e-Billing turut memperkuat upaya peningkatan kepatuhan (Setiawan & Yanti, 2024). Layanan digital ini memungkinkan Wajib Pajak untuk menjalankan kewajibannya dengan lebih cepat dan efisien. Namun, tantangan seperti literasi digital yang belum merata dan keterbatasan teknologi masih menjadi hambatan tersendiri. Dalam penelitian ini, kepatuhan Wajib Pajak dilihat melalui dua dimensi (Rahayu, 2017) : (1) Kepatuhan Formal – keteraturan dalam melaporkan kewajiban pajak tepat waktu. (2) Kepatuhan Material – ketepatan dalam menghitung dan membayar pajak sesuai jumlah yang seharusnya.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif, yang bertujuan menguji pengaruh literasi perpajakan dan aksesibilitas informasi pajak digital terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara tahun 2024, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan metode simple random sampling. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner, yang disusun berdasarkan dimensi dari masing-masing variabel. Pengukuran menggunakan skala Likert lima tingkat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan resmi instansi perpajakan dan publikasi ilmiah relevan.

Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan Pearson Product Moment dan Cronbach’s Alpha. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda, serta uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), serta analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) untuk melihat besarnya pengaruh dua variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Bekasi Utara.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bekasi Utara, instansi vertikal DJP yang menangani pelayanan dan pengawasan perpajakan di wilayah Kota Bekasi bagian utara. KPP ini telah mengalami berbagai transformasi sejak berdiri pada tahun 1993, termasuk penerapan sistem administrasi berbasis fungsi untuk meningkatkan efektivitas layanan. Wilayah kerjanya meliputi empat kecamatan dengan struktur organisasi yang mencakup fungsi pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum.

Responden dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang mayoritas berusia 23–27 tahun, berpendidikan S1, dan bekerja sebagai pegawai tetap. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden memiliki literasi perpajakan yang baik (rata-rata skor 4,08), akses digital terhadap informasi perpajakan yang memadai (3,95), serta tingkat kepatuhan pajak yang juga tinggi (4,17). Temuan ini menggambarkan peran penting edukasi dan digitalisasi dalam mendorong kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak aktif.

**1. Hasil Uji Instrumen**

1) Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Literasi Perpajakan (X1)

Variabel	No. Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Literasi Perpajakan(X1)</b>	1	0,564	0,1966	Valid
	2	0,576	0,1966	Valid
	3	0,587	0,1966	Valid
	4	0,637	0,1966	Valid
	5	0,612	0,1966	Valid
	6	0,569	0,1966	Valid
	7	0,598	0,1966	Valid
	8	0,684	0,1966	Valid

	9	0,652	0,1966	Valid
--	---	-------	--------	-------

Hasil Uji Validitas Aksesibilitas Informasi Pajak Digital (X2)

Variabel	No. Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Aksesibilitas Informasi Pajak Digital (X2)</b>	1	0,824	0,1966	Valid
	2	0,837	0,1966	Valid
	3	0,905	0,1966	Valid
	4	0,805	0,1966	Valid
	5	0,519	0,1966	Valid
	6	0,905	0,1966	Valid
	7	0,816	0,1966	Valid
	8	0,753	0,1966	Valid

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel	No. Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	1	0,599	0,1966	Valid
	2	0,809	0,1966	Valid
	3	0,747	0,1966	Valid
	4	0,517	0,1966	Valid
	5	0,501	0,1966	Valid

Seluruh item pada variabel literasi perpajakan (X1), aksesibilitas informasi pajak digital (X2), dan kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid, karena masing- masing nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1966.

2) Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Literasi Perpajakan (X1)	0,872	0,70	Reliabel
Aksesibilitas Informasi Pajak Digital (X2)	0,944	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,829	0,70	Reliabel

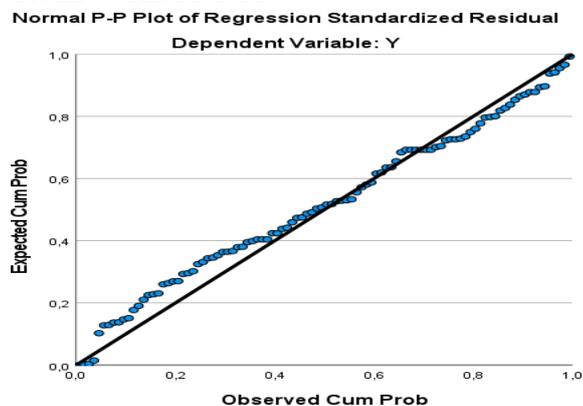
Berdasarkan Hasil Uji Reabilitas tersebut nilai Cronbach's Alpha dari ketiga variabel penelitian, yaitu Literasi Perpajakan (X1) sebesar 0,872, Aksesibilitas Informasi Pajak Digital (X2) sebesar 0,944, dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,829, semuanya

berada di atas angka 0,70. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk proses pengumpulan data pada penelitian ini.

**2. Hasil Uji Asumsi Klasik**

1) Hasil Uji Normalitas

Grafik Normal P-P Plot



Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan sebaran titik data mengikuti garis diagonal, menandakan bahwa residual tersebar merata dan berdistribusi normal. Artinya, asumsi normalitas terpenuhi.

2) Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,380	,546		4,363	,000		
Literasi Perpajakan (X1)	,354	,146	,259	2,414	,018	,773	1,294
Aksesibilitas Informasi Pajak Digital (X2)	,162	,105	,166	1,542	,126	,773	1,294

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10. Artinya, tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi ini.

3) Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,058	,325		3,254	,002
	Literasi Perpajakan (X1)	-,100	,087	-,130	-1,144	,256
	Aksesibilitas Informasi Pajak Digital (X2)	-,053	,062	-,097	-,856	,394

Berdasarkan tabel berikut, nilai signifikansi kedua variabel lebih dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

KPP Pratama Bekasi Utara berperan penting dalam mengelola penerimaan pajak dan mendorong kepatuhan melalui edukasi dan layanan digital. Penelitian ini menyoroti dua faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak: literasi perpajakan dan akses informasi digital. Pertama, literasi perpajakan (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,006 dengan kontribusi 15,1% terhadap variasi kepatuhan. Semakin paham wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya, semakin besar kecenderungannya untuk patuh. Hasil ini konsisten dengan beberapa studi sebelumnya, meskipun ada juga yang menemukan hasil berbeda tergantung konteks.

Kedua, aksesibilitas informasi pajak digital (X2) juga memiliki pengaruh signifikan, meskipun lebih kecil, dengan kontribusi sebesar 11,9% dan signifikansi tepat di angka 0,050. Ini menunjukkan bahwa kemudahan mengakses informasi secara online turut mendorong kepatuhan, meski masih perlu ditingkatkan dari sisi kualitas dan kemudahan penggunaan. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 18,4% variasi dalam kepatuhan wajib pajak (uji F, sig. 0,000). Di antara keduanya, literasi perpajakan memiliki pengaruh yang lebih kuat. Maka, strategi terbaik untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan menggabungkan edukasi perpajakan yang mendalam dan penguatan layanan informasi digital yang lebih user-friendly dan informatif.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi perpajakan dan akses informasi pajak digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Literasi perpajakan memiliki pengaruh yang lebih besar ( $\beta = 0,353$ ; sig. 0,006) dibandingkan akses informasi digital ( $\beta = 0,180$ ; sig. 0,050), baik secara parsial maupun simultan. Secara bersama-sama, keduanya menjelaskan 18,4% variasi kepatuhan, dengan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kesadaran, sanksi, dan kualitas layanan. Artinya, pemahaman pajak yang baik dan kemudahan informasi digital dapat mendorong perilaku patuh wajib pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kadir, A. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Medan.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahmasari, D., & Raziqin, K. (2021). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Pratama Pratama Pekanbaru Senapelan.
- Setiawan, J., & Yanti, L. D. (2024). Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECo-Buss*, 7(2), 1088–1101. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i2.1698>
- Tambun, S. , & A. N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6(3), 3158–3168. <https://doi.org/10.33395/Owner.V6i3.999> , 6(3).