

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Yakni salah satu teori perilaku yang banyak dipakai memaparkan bagaimana sikap serta niat seseorang mempengaruhi perilaku yang dilaksanakan. Teori ini dikembangkan oleh Ajzen (1991) sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dalam teori ini dijelaskan bahwasanya perilaku individu tidak terjadi secara spontan, tetapi dipengaruhi oleh niat perilaku (*behavioral intention*) yang terbentuk dari berbagai aspek psikologis serta sosial. Niat perilaku tersebut mencerminkan sejauh mana seseorang punya kesiapan ataupun keinginan untuk melakukan suatu tindakan tertentu.

(Ajzen, 1991) “Tingkah laku seseorang dipengaruhi oleh maksud yang terbentuk dari tiga unsur pokok, yakni pandangan terhadap tindakan ataupun *attitude toward behavior*, norma pribadi ataupun *subjective norm*, serta pandangan kendali tindakan ataupun *perceived behavioral control*. Ketiga unsur tersebut memiliki fungsi utama dalam membentuk maksud seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu.” Dengan memahami ketiga komponen tersebut, bisa diketahui bagaimana suatu perilaku bisa terbentuk berlandaskan sikap, pengaruh sosial, serta persepsi individu pada kemampuannya dalam melakukan suatu tindakan. Adapun penjelasan dari masing-masing komponen dalam *Theory of Planned Behavior* adalah sebagai berikut:

1. Sikap Terhadap Perilaku ataupun *Attitude Toward Behavior*

Attitude Toward Behavior menggambarkan sejauh mana individu punya penilaian positif ataupun negatif pada suatu tindakan. Sikap ini terbentuk berdasarkan keyakinan individu mengenai konsekuensi yang akan didapat dari suatu perilaku. Apabila individu punya keyakinan bahwasanya suatu perilaku akan memberikan manfaat atau hasil yang positif, maka individu tersebut cenderung memiliki sikap yang positif terhadap perilaku tersebut.

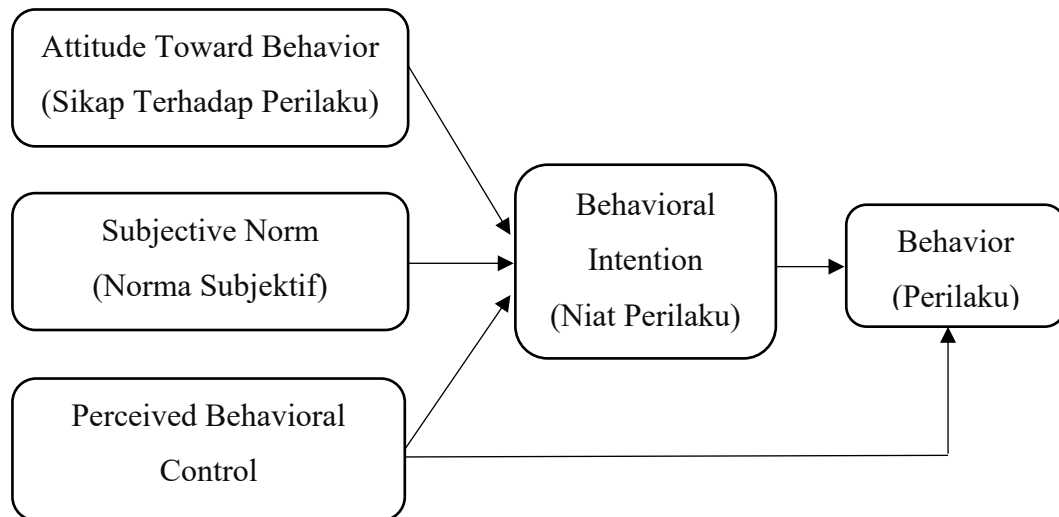
2. Norma Subjektif atau *Subjective Norm*

Subjective Norm menggambarkan persepsi individu mengenai tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan ataupun tidak melakukan suatu perilaku tertentu. Tekanan sosial tersebut bisa berasal dari individu ataupun kelompok yang dianggap penting oleh seseorang, seperti keluarga, teman, maupun lingkungan sosial. Apabila individu merasa bahwasanya lingkungan sosialnya mendukung suatu perilaku, maka individu tersebut akan lebih terdorong untuk melakukan perilaku tersebut.

3. Persepsi Kontrol Perilaku atau *Perceived Behavioral Control*

Perceived Behavioral Control menggambarkan kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku. Persepsi ini berkaitan dengan keyakinan individu mengenai kemampuan yang dimiliki serta sumber daya yang tersedia untuk melakukan perilaku tersebut. Makin besar persepsi individu bahwasanya suatu perilaku bisa dilaksanakan dengan mudah, maka makin besar pula kemungkinan individu tersebut untuk melakukan perilaku tersebut. Model *Theory of Planned Behavior* tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Theory of Planned Behavior



Sumber: Ajzen (2005)

Gambar tersebut memperlihatkan bahwasanya “Tindakan manusia dipengaruhi oleh kehendak perilaku (behavioral intention), yang terbentuk dari pandangan pada perilaku (attitude toward behavior), norma subjektif (subjective norm), serta persepsi pengendalian perilaku (perceived behavioral control). Ketiga komponen tersebut saling berkaitan dalam membentuk kehendak manusia untuk melaksanakan suatu perilaku tertentu.” Selain itu, persepsi kontrol perilaku juga bisa mempengaruhi perilaku secara langsung, tidak hanya lewat niat perilaku (Ajzen, 2005).

Theory of Planned Behavior sudah banyak dipakai dalam berbagai kajian untuk memaparkan perilaku individu dalam berbagai sektor, seperti sektor perpajakan. Berbagai kajian memperlihatkan bahwasanya perilaku kepatuhan subjek pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban hukum yang berlaku, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek psikologis serta sosial yang berkaitan dengan sikap

individu, pengaruh lingkungan sosial, serta persepsi individu mengenai kemudahan ataupun kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Haryadi dan Hidayah (2025) pada kajiannya terkait kepatuhan subjek pajak yang memakai *Theory of Planned Behavior* bertujuan untuk menganalisa aspek yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Kajian tersebut memakai pendekatan kuantitatif dengan melibatkan wajib pajak sebagai partisipan penelitian. Hasil kajian memperlihatkan bahwasanya sikap wajib pajak pada kewajiban perpajakan, norma sosial yang berkembang di lingkungan wajib pajak, serta persepsi wajib pajak mengenai kemudahan ataupun kesulitan dalam memenuhi perpajakan punya pengaruh pada niat wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwasanya perilaku kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban hukum, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek psikologis serta sosial yang bisa membentuk niat perilaku individu. Hal ini selaras dengan konsep dalam *Theory of Planned Behavior* yang memaparkan adanya korelasi antara sikap individu ataupun *attitude toward behavior*, norma subjektif ataupun *subjective norm*, serta persepsi kontrol perilaku ataupun *perceived behavioral control* dalam membentuk niat serta perilaku individu.

Prastiwi *et al.* (2024) pada kajiannya yang terkait korelasi antara kepercayaan pada otoritas pajak serta kepatuhan subjek pajak yang juga memakai pendekatan *Theory of Planned Behavior* mengatakan bahwasanya tingkat kepercayaan subjek pajak pada pemerintah serta otoritas pajak bisa memengaruhi perilaku kepatuhan subjek pajak. Kajian ini memakai data yang didapat dari

partisipan wajib pajak yang terdata serta dianalisis memakai metode statistik untuk mengetahui korelasi antara variabel yang dikaji. Hasil kajian memperlihatkan bahwasanya makin tinggi tingkatan kepercayaan subjek pajak pada otoritas pajak, makin besar pula kecenderungan subjek pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara sukarela. Temuan tersebut bisa dijelaskan lewat *Theory of Planned Behavior*, dimana kepercayaan pada otoritas pajak bisa mempengaruhi sikap subjek pajak pada kewajiban perpajakan serta memperkuat norma sosial yang mendorong individu untuk berperilaku patuh pada peraturan perpajakan.

Sinuhaji *et al.* (2024) pada kajiannya terkait pengaruh pengetahuan dan pemanfaatan sistem perpajakan berbasis digital pada kepatuhan wajib pajak dengan memakai *Theory of Planned Behavior* bertujuan untuk menelaah bagaimana tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aturan perpajakan serta kecakapan dalam memanfaatkan sistem pajak digital dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kajian tersebut memakai pendekatan kuantitatif dengan melibatkan wajib pajak sebagai partisipan penelitian. Hasil kajian memperlihatkan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman baik mengenai aturan perpajakan serta bisa memanfaatkan sistem pajak digital dengan tepat cenderung memiliki tingkat kepatuhan lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Temuan tersebut juga dapat dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior*, dimana tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aturan perpajakan serta kemudahan dalam memakai sistem pajak digital dapat meningkatkan persepsi kendali perilaku atau *perceived behavioral control* yang pada akhirnya dapat mempengaruhi niat serta perilaku kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Dalam sistem perpajakan, wajib pajak punya peran yang krusial mendukung penerimaan negara. Wajib pajak ialah individu ataupun badan yang menurut ketentuan regulasi pajak punya kewajiban untuk memenuhi kewajiban perpajakan, membayar pajak, melaporkan penghasilan, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada otoritas pajak. Kontribusi yang diberikan oleh wajib pajak lewat pembayaran pajak jadi sebuah sumber utama penerimaan negara yang dipakai membiayai berbagai program pembangunan serta penyelenggaraan pemerintahan. Sebab itulah, partisipasi dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya jadi aspek yang krusial dalam keberhasilan sistem perpajakan suatu negara (Devano & Rahayu, 2006).

Sesuai Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007), wajib pajak ialah individu maupun badan yang berhak dan berkewajiban pada bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sebagai pihak yang punya kewajiban perpajakan, wajib pajak hendaknya bisa melaksanakan kewajibannya secara benar, lengkap, serta tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ada. Pada hal ini, tingkatan kepatuhan wajib pajak jadi salah satu indikator krusial dalam menilai efektivitas sistem perpajakan yang diterapkan pemerintah (Republik Indonesia, 2007).

Kepatuhan pelaku pajak berkaitan dengan perilaku pelaku pajak dalam menunaikan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. James & Alley (2002) menegaskan bahwa ketaatan pajak ialah keadaan di mana pelaku pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan

hukum perpajakan yang berlaku. Kepatuhan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti pelaporan penghasilan dengan benar, penghitungan jumlah pajak terutang secara tepat, serta pembayaran pajak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dengan demikian, kepatuhan pajak tidak hanya berkaitan dengan kewajiban membayar pajak, tetapi juga mencakup ketaatan dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan lainnya.

Kirchler (2007) mengatakan bahwa ketaatan pajak ialah perilaku pelaku pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam sistem perpajakan. Ketaatan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh aspek ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek psikologis serta sosial. Aspek-aspek tersebut antara lain persepsi pelaku pajak terhadap keadilan sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada otoritas pajak, serta sikap pelaku pajak terhadap kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan konsep tersebut, kepatuhan pelaku pajak secara umum dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, serta melaporkan data perpajakan secara lengkap. Sementara itu, kepatuhan material ialah kepatuhan wajib pajak dalam menghitung serta membayar pajak yang terutang secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya, Direktorat Jenderal Pajak (2020) menuturkan bahwa kepatuhan pajak dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kepatuhan

dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terutang secara benar, serta kepatuhan dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak yang memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa harus dipaksa oleh otoritas pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban pajaknya selaras dengan ketentuan yang berlaku, baik secara formal maupun material. Tingkat kepatuhan ini menjadi indikator krusial dalam menilai keberhasilan sistem perpajakan, karena berpengaruh langsung pada optimalisasi penerimaan negara. Sebab itulah, pada kajian ini kepatuhan wajib pajak diposisikan sebagai variabel dependen yang dipengaruhi digitalisasi perpajakan, pengetahuan pajak, serta kepercayaan wajib pajak.

2.1.3 Digitalisasi Perpajakan (*Digital Taxation Information*)

Digitalisasi perpajakan ialah wujud inovasi baru yang bermaksud untuk reformasi guna membantu wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya. Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan beberapa sistem untuk memudahkan wajib pajak. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak bisa melaksanakan kewajibannya secara digital (Santioso & Daryatno, 2025).

Savitri *et al.* (2025) memaparkan digitalisasi perpajakan ialah penerapan sistem elektronik dalam administrasi perpajakan yang meliputi proses pelaporan, pembayaran, serta pelayanan perpajakan yang dilakukan secara online. Digitalisasi

ini memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan perpajakan secara lebih mudah, cepat, dan akurat tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Hal ini sejalan dengan Mandasari (2024) yang menyatakan bahwasanya digitalisasi perpajakan lewat sistem elektronik seperti *e-filing* dan *e-billing* bisa melakukan peningkatan efisiensi serta kemudahan pada pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Implementasi digitalisasi perpajakan di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan berbagai layanan berbasis digital, seperti *e-registration* untuk pendaftaran wajib pajak, *e-filing* untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), *e-billing* untuk pembayaran pajak, serta *Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan perpajakan dalam satu platform digital (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2026). Penerapan sistem tersebut hendaknya bisa melakukan peningkatan kualitas layanan perpajakan serta mendukung terciptanya sistem yang lebih transparan dan akuntabel.

Namun, implementasi digitalisasi perpajakan tidak selalu berjalan optimal. Muttiwijaya *et al.* (2025) menyatakan bahwasanya pemanfaatan sistem perpajakan digital sangat bergantung pada tingkat pemahaman wajib pajak, kemudahan penggunaan sistem, serta kesiapan teknologi yang tersedia. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), digitalisasi perpajakan berhubungan dengan persepsi kontrol perilaku atau *perceived behavioral control*. Kemudahan akses serta pemakaian sistem perpajakan digital bisa melakukan peningkatan keyakinan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya, hingga mendorong terbentuknya

niat serta perilaku kepatuhan. Digitalisasi perpajakan bisa diukur lewat beberapa indikator, antara lain kemudahan penggunaan sistem, kecepatan akses layanan, keakuratan informasi, serta keandalan sistem dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan (Sinuhaji *et al.*, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, digitalisasi perpajakan bisa dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi perpajakan yang bermaksud untuk peningkatan efisiensi, kemudahan, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pada kajian ini, digitalisasi perpajakan diposisikan sebagai variabel independen yang diduga punya pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan (*Tax Knowledge*)

Pengetahuan Perpajakan ialah aspek fundamental dalam membentuk sikap serta perilaku subjek pajak. Pemahaman yang memadai terhadap peraturan perpajakan memungkinkan wajib pajak untuk mengetahui hak dan kewajibannya secara utuh. Hal ini mencakup pemahaman atas jenis pajak yang dikenakan, mekanisme perhitungan, prosedur pelaporan, hingga batas waktu pembayaran. Kurangnya pengetahuan dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan ataupun bahkan ketidakpatuhan secara tidak disengaja dan sebaliknya, peningkatan literasi pajak berkontribusi pada peningkatan kesadaran dan tanggung jawab dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Sudarmanto *et al.*, 2025:119).

Secara konseptual, pengetahuan perpajakan tidak hanya berkaitan dengan pemahaman terhadap peraturan, tetapi juga mencakup kemampuan wajib pajak dalam mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam praktik perpajakan. Wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan yang baik cenderung lebih memahami

konsekuensi dari ketidakpatuhan, hingga punya kecenderungan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan yang ada. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan bisa menyebabkan kesalahan dalam pelaporan ataupun pembayaran pajak (Sonny *et al.*, 2025).

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), pengetahuan perpajakan punya peran dalam membentuk sikap terhadap perilaku atau *attitude toward behavior* serta persepsi kontrol perilaku atau *perceived behavioral control*. Pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan serta manfaat pajak bisa mendorong terbentuknya sikap positif pada kewajiban perpajakan, sekaligus melakukan peningkatan keyakinan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sejumlah kajian memperlihatkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sinuhaji *et al.* (2024) menegaskan bahwa pemahaman yang baik terhadap aturan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh Mandasari (2024) yang menuturkan bahwa pengetahuan perpajakan bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak. Tapi, terdapat kajian yang memperlihatkan bahwasanya pengetahuan pajak tidak selalu berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, hingga korelasi antara kedua variabel tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut (Sonny *et al.*, 2025).

Pengetahuan pajak bisa diukur lewat beberapa indikator, antara lain pemahaman pada peraturan perpajakan, pemahaman prosedur pelaporan pajak, kemampuan dalam menghitung pajak terutang, serta pemahaman terhadap sanksi perpajakan (Sinuhaji *et al.*, 2024). Berlandaskan uraian tersebut, pengetahuan pajak

bisa dipahami sebagai tingkatan pemahaman wajib pajak pada sistem pajak yang berperan dalam mendukung pelaksanaan kewajiban pajak dengan tepat serta sesuai ketentuan. Pada kajian ini, pengetahuan pajak diposisikan jadi variabel independen yang diduga punya dampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.1.5 Kepercayaan Wajib Pajak (*Trust*)

Kepercayaan Wajib Pajak ialah identifikasi atau diagnosis penyebab rendah tingkatan kepatuhan wajib pajak. Sementara kebijakan sebagai pendekatan yang bisa dipilih untuk membangun kepercayaan tersebut yaitu berupa program-program yang bisa diaplikasikan melalui sosialisasi, penyuluhan, serta publikasi alokasi penggunaan uang pajak. Kepercayaan wajib pajak punya kekuatan yang cukup besar dalam berpartisipasi secara sukarela membayar pajak. Pendekatan pasif serta aktif sama-sama mengandalkan upaya membuka jalur komunikasi yang bisa menjangkau semua kalangan. Strategi tersebut bisa dikatakan efektif karena ialah kekuatan otoritas pajak untuk bertindak dalam upaya melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, strategi tersebut terkesan kurang lengkap karena tidak adanya strategi yang bisa membangun nilai moral serta kepercayaan wajib pajak. Sebab itulah, otoritas pajak tidak hanya bisa mengandalkan data wajib pajak yang sudah terdata maupun yang potensial sebagai basis data untuk menambah jumlah wajib pajak, perlu adanya peningkatan basis kepercayaan dari wajib pajak (Firdausy, 2021:87).

Kepercayaan wajib pajak pada dasarnya berkaitan dengan keyakinan wajib pajak terhadap otoritas pajak dalam menjalankan tugasnya secara jujur, transparan, serta akuntabel. Menurut Kirchler (2007), kepercayaan ialah aspek penting dalam

sistem perpajakan yang bisa mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam mendorong kepatuhan sukarela atau *voluntary compliance*. Dalam kerangka *Slippery Slope Framework*, kepercayaan bersama dengan kekuatan otoritas (*power*) jadi aspek utama yang menentukan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Secara konseptual, kepercayaan wajib pajak tidak sekedar terbatas pada integritas aparat pajak, tapi juga mencakup persepsi pada keadilan sistem perpajakan serta transparansi dalam pengelolaan pajak. OECD (2019) mengatakan bahwasanya tingkat kepercayaan pada otoritas pajak berperan krusial dalam melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak, terutama pada sistem pajak yang berbasis kepercayaan seperti *self assessment system*. Dengan demikian, kepercayaan jadi aspek yang mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Pada perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), kepercayaan wajib pajak berperan dalam membentuk sikap pada perilaku atau *attitude toward behavior* serta norma subjektif atau *subjective norm*. Wajib pajak yang punya tingkat kepercayaan yang besar pada otoritas pajak cenderung punya sikap yang lebih positif pada kewajiban perpajakan serta terdorong oleh lingkungan sosial untuk berperilaku patuh (Ajzen, 1991). Beberapa kajian memperlihatkan bahwasanya kepercayaan punya dampak pada kepatuhan wajib pajak. Prastiwi *et al.* (2024) mengatakan bahwasanya tingkat kepercayaan yang tinggi bisa melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh Haryadi dan Hidayah (2025) yang

menemukan bahwasanya kepercayaan wajib pajak berperan dalam mendorong kepatuhan sukarela. Selain itu, kajian oleh World Bank (2020) juga memperlihatkan bahwasanya peningkatan kepercayaan pada institusi pemerintah bisa melakukan peningkatan kepatuhan pajak lewat peningkatan legitimasi sistem perpajakan.

Kepercayaan wajib pajak bisa dilihat dari persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan serta otoritas pajak dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks ini, kepercayaan mencakup keyakinan wajib pajak pada transparansi pengelolaan pajak, keadilan sistem perpajakan, serta integritas dan profesionalisme aparat pajak dalam memberi pelayanan perpajakan. Persepsi tersebut menggambarkan sejauh apa wajib pajak menilai bahwasanya sistem perpajakan sudah berjalan secara adil, terbuka, serta dapat dipercaya dalam mendukung kepentingan publik (Kirchler, 2007). Berdasarkan uraian tersebut, kepercayaan wajib pajak bisa dipahami sebagai tingkat keyakinan wajib pajak pada otoritas pajak serta sistem perpajakan dalam mengelola pajak secara transparan, adil, dan akuntabel. Pada kajian ini, kepercayaan wajib pajak diposisikan sebagai variabel mediasi yang diduga mempengaruhi korelasi antara digitalisasi perpajakan serta pengetahuan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Studi lanjutan terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi dirancang dengan meninjau sejumlah penelitian terdahulu yang menampilkan kesenjangan pada hasil penelitiannya. Adapun penelitian yang dijadikan acuan adalah sebagai berikut:

1. Mandasari (2024) melakukan penelitian mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan melalui sistem elektronik seperti e-filing, e-billing, dan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda pada 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan memakai SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memperlihatkan bahwasanya sistem perpajakan berbasis elektronik bisa memberi kemudahan serta efisiensi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.
2. Savitri *et al.* (2025) melaksanakan penelitian yang bermaksud menganalisis efektivitas digitalisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak sebelum serta sesudah implementasi. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif komparatif dengan metode *paired sample t-test* terhadap 200 responden. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memperlihatkan bahwasanya penerapan sistem perpajakan digital bisa meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan perpajakan.
3. Muttiwijaya *et al.* (2025) melaksanakan penelitian yang bermaksud untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada 100 partisipan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data memakai SEM-PLS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya digitalisasi perpajakan berpengaruh positif, namun tidak selalu

signifikan secara langsung karena dipengaruhi oleh aspek lain seperti tingkat pemahaman wajib pajak dan kesiapan teknologi. Hal ini memperlihatkan bahwasanya efektivitas digitalisasi sangat bergantung pada aspek pendukung lainnya.

4. Ristiyana *et al.* (2024) melakukan penelitian mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 393 partisipan dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memperlihatkan bahwasanya pemanfaatan teknologi perpajakan belum optimal dalam melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak.
5. Sinuhaji *et al.* (2024) melakukan penelitian untuk mengeksplorasi dampak digitalisasi perpajakan serta pemahaman perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 109 partisipan dari masyarakat Parongpong yang punya status wajib pajak. Analisis data dilaksanakan dengan memakai metode *Partial Least Squares-Structural Equation Model* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya digitalisasi perpajakan serta pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil uji moderasi memperlihatkan bahwasanya sosialisasi perpajakan tidak bisa memperkuat pengaruh tersebut secara signifikan. Hal ini

memperlihatkan bahwasanya kemudahan teknologi dan tingkat pemahaman individu lebih menentukan kepatuhan dibandingkan frekuensi sosialisasi yang diberikan.

6. Sonny *et al.* (2025) melaksanakan penelitian yang bermaksud untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dengan *e-filing* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif asosiatif dengan desain kausal terhadap 96 partisipan wajib pajak orang pribadi yang terdata di KPP Pratama Batam Utara. Analisis data dilaksanakan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan, sedangkan pengetahuan perpajakan dalam studi ini ditemukan punya pengaruh negatif. Lebih lanjut, penggunaan *e-filing* terbukti memoderasi hubungan tersebut dengan menyederhanakan prosedur pelaporan. Hal ini memperlihatkan bahwasanya peran teknologi digital bisa membentuk kembali dinamika kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses layanan.
7. Dewani & Setiyawati (2025) melaksanakan penelitian yang bermaksud untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan kepatuhan kooperatif pada kepatuhan wajib pajak dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 150 partisipan dengan teknik random sampling. Analisis data memakai SEM-PLS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara

langsung maupun lewat kepercayaan sebagai variabel mediasi. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kepercayaan wajib pajak bisa memperkuat pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan.

8. Haryadi & Hidayah (2025) melakukan penelitian mengenai pengaruh kepercayaan (*trust*), persepsi kekuasaan (*perception of power*), dan pengetahuan perpajakan (*tax knowledge*) terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan melibatkan wajib pajak sebagai partisipan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika kepatuhan lewat pendekatan psikologis dan sosial. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya pengetahuan pajak serta kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki pengaruh positif terhadap pada wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kepatuhan tidak hanya didorong oleh kewajiban hukum, tetapi juga diperkuat oleh pemahaman yang baik serta tingkat kepercayaan yang tinggi pada pemerintah dan otoritas pajak.
9. Kurniawan & Larasati (2023) melaksanakan penelitian mengenai pengaruh berbagai aspek kepercayaan pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data yang komprehensif untuk melihat persepsi wajib pajak terhadap otoritas. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kepercayaan wajib pajak berpengaruh signifikan pada tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika wajib pajak mempersepsikan adanya

transparansi, keadilan, serta profesionalisme dalam pengelolaan pajak, maka kesediaan mereka untuk patuh secara sukarela akan meningkat secara nyata.

10. Prastiwi *et al.* (2024) melakukan penelitian mengenai korelasi antara kepercayaan pada otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak dengan memakai pendekatan *Theory of Planned Behavior*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data dari responden wajib pajak yang terdata dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji korelasi antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela melalui pembentukan sikap positif dan penguatan norma sosial.

Tabel 2. 1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mandasari (2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: Digitalisasi Perpajakan (<i>E-Filing, E-Billing, E-SPT</i>) 	Implementasi sistem elektronik (<i>e-filing, e-billing, e-SPT</i>) secara simultan berpengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan lewat efisiensi proses administrasi.
2.	Savitri <i>et al.</i> (2025)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: Digitalisasi Sistem Perpajakan 	Melalui analisis <i>paired sample t-test</i> pada 200 responden, terbukti terdapat perbedaan efektivitas yang nyata antara kondisi sebelum serta sesudah digitalisasi dalam melakukan peningkatan kualitas layanan serta level kepatuhan wajib pajak.
3.	Muttiwijaya <i>et al.</i> (2025)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM • Variabel Independen: Kualitas Layanan, Moralitas Pajak, Sanksi • Variabel Moderasi: Penggunaan <i>Coretax</i> 	Studi pada 100 UMKM di Kabupaten Badung memperlihatkan bahwasanya moralitas serta sanksi berpengaruh positif pada kepatuhan. Penggunaan sistem <i>Coretax</i> secara signifikan memperkuat pengaruh kualitas layanan dalam mendorong kepatuhan.
4.	Ristiyana <i>et al.</i> (2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM 	Analisis PLS-SEM terhadap 393 partisipan memperlihatkan bahwasanya digitalisasi tidak punya pengaruh signifikan pada kepatuhan UMKM di

		<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independen: Insentif Pajak, Digitalisasi, Relawan Pajak • Variabel Moderasi: Kualitas Pelayanan 	Kota Tangerang, mengindikasikan teknologi belum dioptimalkan oleh pelaku usaha mikro.
5.	Sinuhaji <i>et al.</i> (2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: Digitalisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan • Variabel Moderasi: Sosialisasi Perpajakan 	Hasil analisis SmartPLS 4 memperlihatkan bahwasanya digitalisasi serta pemahaman pajak berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan. Tapi, sosialisasi ditemukan tidak bisa memoderasi hubungan tersebut secara nyata.
6.	Sonny <i>et al.</i> (2025)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: <i>Tax Knowledge, Tax Awareness</i> • Variabel Moderasi: <i>E-Filing</i> 	Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, tapi pengetahuan pajak ditemukan punya pengaruh negatif. Penggunaan <i>e-filing</i> berperan sebagai moderasi yang memperlemah pengaruh negatif pengetahuan tersebut.
7.	Haryadi & Hidayah (2025)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: <i>Trust, Perception of Power</i> 	Studi pada 350 partisipan membuktikan bahwasanya pengetahuan perpajakan serta kepercayaan kepada otoritas berpengaruh positif pada niat patuh. Pengetahuan pajak bertindak sebagai

		<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Moderasi: <i>Tax Knowledge</i> 	moderasi yang memperkuat hubungan kepercayaan dengan kepatuhan.
8.	Dewani & Setiyawati (2025)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: Digitalisasi Perpajakan, Kepatuhan Kooperatif • Variabel Mediasi: Kepercayaan (<i>Trust</i>) 	Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan baik dengan langsung ataupun tidak langsung lewat mediasi kepercayaan ataupun <i>trust</i> yang memperkuat hubungan tersebut pada 150 wajib pajak badan.
9.	Kurniawan & Larasati (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: <i>Tax Compliance</i> • Variabel Independen: Faktor Kepercayaan (<i>Tax Service, Tax System, Tax Allocation</i>) 	Kepercayaan pada pelayanan otoritas serta transparansi alokasi penggunaan pajak terbukti berdampak positif pada kepatuhan di KPP Pratama Cibeunying, sementara kepercayaan pada sistem secara teknis tidak berdampak signifikan.
10.	Siti Dewani (2025)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Korporasi • Variabel Independen: Digitalisasi Layanan, Kepatuhan Kooperatif • Variabel Mediasi: <i>Trust</i> 	Kajian ini mengonfirmasi bahwasanya kepercayaan wajib pajak bertindak sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam menghubungkan digitalisasi layanan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

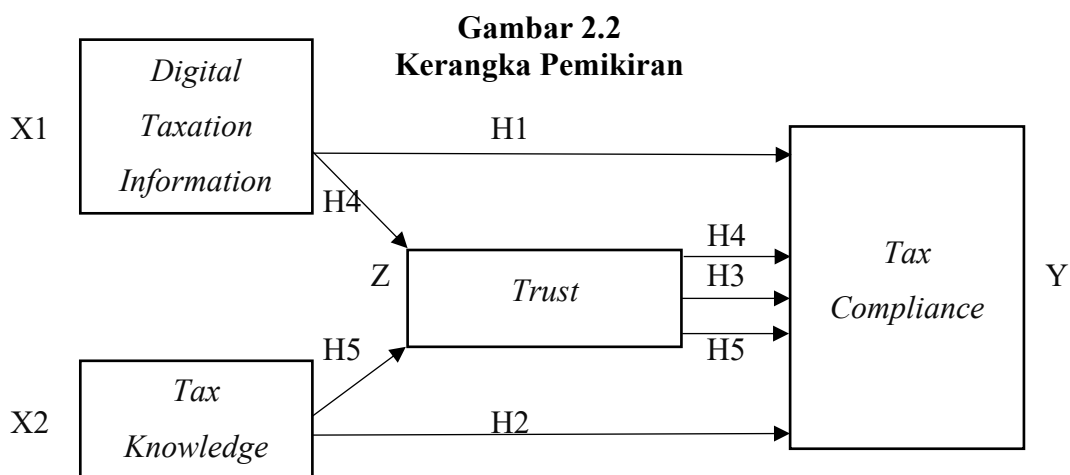
2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam konteks kepatuhan pajak, perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tidak hanya ditentukan oleh ketentuan hukum semata, melainkan juga dipengaruhi oleh aspek sikap individu pada pembayaran pajak, tekanan norma sosial dari lingkungan sekitar, serta persepsi wajib pajak mengenai kemampuan mengendalikan perilakunya sendiri. Hal tersebut sesuai dengan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang disampaikan oleh Ajzen (1991), yang memaparkan korelasi antara keyakinan, niat, sikap, serta perilaku aktual seseorang. Lewat pendekatan ini, kajian ini berupaya mengidentifikasi aspek yang memengaruhi perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Tengah.

Kajian ini memakai *digital taxation information* dan *tax knowledge* sebagai variabel independen, *tax compliance* sebagai variabel dependen, serta *trust* sebagai variabel mediasi. Korelasi antarvariabel tersebut dibangun berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan hasil kajian sebelumnya yang memperlihatkan adanya keterkaitan antara *digital taxation information*, *tax knowledge*, *trust*, dan *tax compliance*.

Digitalisasi Perpajakan sebagai bentuk penerapan teknologi informasi dalam sistem perpajakan hendaknya bisa melakukan peningkatan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) wajib pajak. Makin mudah, cepat, serta andal sistem digital yang dipakai, makin tinggi pula keyakinan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Demikian pula dengan pengetahuan pajak (*tax knowledge*) yang berperan dalam membentuk sikap pada perilaku (*attitude toward*

the behavior). Wajib pajak yang punya pemahaman yang baik pada regulasi, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan cenderung punya sikap positif serta niat yang kuat untuk patuh. Kedua variabel independen ini tidak hanya memengaruhi kepatuhan pajak secara langsung, tetapi juga dengan tidak langsung lewat kepercayaan wajib pajak sebagai variabel mediasi. Kepercayaan wajib pajak menjadi aspek penghubung yang penting karena bisa memnguatkan atau melemahkan pengaruh digitalisasi perpajakan serta pengetahuan pajak pada kepatuhan pajak.



Sumber: Data yang dikembangkan, 2026

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh *Digital Taxation Information* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Digitalisasi perpajakan (*Digital taxation Information*) pada dasarnya ialah manifestasi dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berlandaskan pada upaya efisiensi birokrasi serta kemudahan akses informasi. Secara teoritis, penyediaan informasi berbasis digital bertujuan untuk mengurangi *compliance cost*

(biaya kepatuhan) serta meminimalisir asimetri informasi antara otoritas pajak dengan wajib pajak (Setiawan & Yanti, 2024). Digitalisasi ini memungkinkan proses pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara lebih praktis, cepat, serta efisien hingga melakukan peningkatan kualitas administrasi secara keseluruhan (Savitri *et al.*, 2025). Selain itu, ketersediaan informasi digital yang handal berperan sebagai instrumen pendukung dalam melakukan peningkatan pemahaman wajib pajak agar bisa memenuhi kewajibannya secara akurat (Ismail & Sitompul, 2025). Pemanfaatan teknologi ini mencerminkan transformasi sistem yang lebih responsif dan modern, di mana transparansi data jadi basis utama dalam membangun kepercayaan publik (Elda Maihardina Putri, 2024).

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior (TPB)*, digitalisasi perpajakan berhubungan dengan persepsi kontrol perilaku ataupun *perceived behavioral control*, yaitu persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu tindakan (Ajzen, 1991). Makin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan lewat dukungan informasi digital, maka makin besar niat individu untuk melakukan perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Pada konteks kajian ini, keandalan sistem informasi digital melakukan peningkatan keyakinan wajib pajak bahwasanya mereka memiliki kontrol penuh dan sumber daya yang cukup untuk memenuhi kewajibannya secara mandiri (Mandasari, 2024). Perasaan bisa serta terbantu secara teknis ini kemudian secara teoritis akan memperkuat niat wajib pajak untuk melakukan kepatuhan secara sukarela (*voluntary compliance*).

Penelitian terdahulu secara konsisten memberikan bukti kuat bahwasanya ketersediaan informasi serta digitalisasi sistem punya pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap kepatuhan. Mandasari (2024) pada kajiannya menegaskan secara signifikan bahwasanya penerapan sistem perpajakan berbasis elektronik bisa melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak lewat efisiensi administrasi yang nyata. Selaras dengan hal ini, Savitri *et al.* (2025) juga membuktikan secara empiris bahwasanya digitalisasi perpajakan berkontribusi besar pada peningkatan kualitas layanan yang secara langsung memicu tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Setiawan & Yanti (2024) memperkuat temuan tersebut dengan mengatakan bahwasanya dukungan digitalisasi ialah kontributor utama yang terbukti secara nyata bisa mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi lewat kemudahan akses informasi yang diberikan.

Berdasarkan uraian ini, bisa diambil kesimpulan bahwa digitalisasi perpajakan punya potensi melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak, meskipun masih terdapat perbedaan hasil penelitian. Sebab itulah, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: *Digital Taxation Information* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.2 Pengaruh *Tax Knowledge* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan (*tax knowledge*) ialah elemen fundamental bagi wajib pajak dalam memahami keseluruhan sistem pajak, mulai dari fungsi pajak hingga ketentuan formal serta material yang berlaku. Secara teoritis, pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan akan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan penghitungan, penyetoran, serta pelaporan pajak dengan mandiri

serta akurat (Wardani & Wati, 2018). Pengetahuan ini tidak hanya terbatas pada pemahaman teknis, tetapi juga mencakup kesadaran individu mengenai manfaat pajak bagi masyarakat luas yang pada akhirnya akan membentuk kepatuhan sukarela (Mindan & Ardini, 2022). Selain itu, literasi perpajakan yang memadai membantu wajib pajak menghindari kesalahan administratif serta meminimalisir potensi sanksi hukum yang bisa merugikan wajib pajak itu sendiri (Octaviani *et al.*, 2025). Dengan demikian, makin tinggi pemahaman yang dimiliki, maka makin tinggi pula tingkatan kepercayaan diri wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya secara benar serta tepat waktu.

Dalam perspektif TPB, pengetahuan pajak berhubungan dengan sikap (*attitude toward behavior*) yang dimiliki oleh wajib pajak pada kewajiban pajaknya (Ajzen, 1991). Wajib pajak yang punya pengetahuan yang baik mengenai perpajakan cenderung punya pandangan positif pada kewajiban perpajakan sebab mengerti pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Sikap positif tersebut akan mendorong terbentuknya niat untuk patuh, yang pada akhirnya akan mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak (Haryadi & Hidayah, 2025). Pengetahuan pajak juga berperan dalam melakukan peningkatan kesadaran wajib pajak pada pentingnya membayar pajak. Wajib pajak yang memahami manfaat serta fungsi pajak bagi negara akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara sukarela (Mandasari, 2024). Dengan adanya pemahaman yang baik, wajib pajak tidak sekedar patuh karena kewajiban, tapi juga sebab kesadaran yang dimiliki (Savitri *et al.*, 2025).

Penelitian terdahulu secara konsisten memberi bukti kuat bahwasanya tingkat pengetahuan pajak punya dampak yang positif serta signifikan pada kepatuhan. Sinuhaji *et al.* (2024) dalam studinya menegaskan secara signifikan bahwasanya pemahaman yang mendalam mengenai peraturan perpajakan ialah aspek dominan yang secara nyata mendorong kedisiplinan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Selaras dengan hal tersebut, Mandasari (2024) juga membuktikan secara empiris bahwasanya edukasi serta literasi perpajakan ialah kontributor utama yang terbukti secara nyata bisa melakukan peningkatan tingkat kepatuhan sukarela pada wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya *tax knowledge* punya potensi dalam melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak, meskipun masih terdapat perbedaan hasil penelitian. Sebab itulah, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2: *Tax Knowledge* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.3 Pengaruh *Trust* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas ialah elemen krusial yang mendasari korelasi antara wajib pajak serta pemerintah dalam sistem perpajakan. Kepercayaan ini berakar pada persepsi wajib pajak mengenai keadilan dan integritas otoritas dalam mengelola serta mendistribusikan hasil pajak untuk kepentingan publik (Al-Maghrebi *et al.*, 2022). Tingginya tingkat kepercayaan mencerminkan adanya legitimasi pemerintah yang mampu menurunkan resistensi wajib pajak, karena masyarakat meyakini bahwasanya dana yang mereka kontribusikan dikelola secara

akuntabel (Darmayasa & Hardika, 2024). Penguatan teori kepercayaan ini menekankan bahwa ketika pemerintah memperlihatkan kompetensi serta transparansi dalam birokrasi, maka beban psikologis wajib pajak akan berkurang, hingga tercipta rasa saling percaya yang memperkuat moralitas perpajakan masyarakat secara sistemik (Al-Maghrebi *et al.*, 2022).

Dalam perspektif TPB, kepercayaan wajib pajak berperan dalam membentuk *attitude toward the behavior* serta *subjective norms* wajib pajak pada kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang punya kepercayaan tinggi terhadap otoritas pajak cenderung memiliki pandangan positif terhadap sistem perpajakan karena meyakini bahwasanya pajak yang dibayarkan akan digunakan secara adil serta transparan untuk kepentingan publik. Hal ini pada akhirnya mendorong niat dan perilaku kepatuhan yang lebih tinggi.

Penelitian terdahulu secara konsisten memberikan bukti kuat bahwasanya tingkat kepercayaan terhadap pemerintah punya dampak yang positif serta signifikan pada kepatuhan. Prastiwi (2024) dalam studinya menegaskan secara signifikan bahwasanya kepercayaan wajib pajak pada otoritas ialah aspek kunci yang mendorong kepatuhan sukarela melalui persepsi keadilan sistem yang transparan. Selaras dengan hal tersebut, Haryadi & Hidayah (2025) juga membuktikan secara empiris bahwasanya kepercayaan terhadap pengelolaan keuangan negara berdampak positif serta signifikan pada peningkatan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, Larasati (2024) memperkuat temuan tersebut dengan mengatakan bahwa tingginya tingkat

kepercayaan pada integritas pemerintah terbukti secara nyata bisa melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

H3: *Trust* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.4 Pengaruh *Digital Taxation Information* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *Trust* sebagai Variabel Mediasi

Kepercayaan (*trust*) wajib pajak secara teoritis berperan sebagai mekanisme mediasi yang menghubungkan kualitas sistem administrasi dengan perilaku kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan konsep *Slippery Slope Framework*, efektivitas *digital taxation information* dalam menyediakan layanan yang transparan serta akuntabel ialah determinan utama yang membangun legitimasi otoritas di mata publik (Al-Maghrebi *et al.*, 2022). Penguatan teori ini menekankan bahwasanya teknologi informasi tidak secara langsung menciptakan kepatuhan, melainkan lewat proses penguatan kepercayaan di mana wajib pajak merasa bahwasanya sistem yang modern mencerminkan integritas pemerintah dalam mengelola data perpajakan (Darmayasa & Hardika, 2024). Dengan demikian, keberadaan sistem digital yang handal berfungsi sebagai instrumen strategis untuk meminimalisir rasa curiga dan memperkuat kontrak sosial, yang pada akhirnya memicu munculnya kepatuhan sukarela.

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), peran mediasi kepercayaan ini dapat dijelaskan lewat korelasi antara persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan norma subjektif (Ajzen, 1991). Kemudahan

yang ditawarkan oleh digitalisasi pajak melakukan peningkatan keyakinan wajib pajak dalam mengontrol kewajibannya, namun dampak ini akan jauh lebih kuat jika diikuti dengan peningkatan kepercayaan pada otoritas pajak sebagai pihak yang mengelola sistem tersebut. *Digital taxation information* bertindak sebagai pemicu (*trigger*) yang melakukan peningkatan kepercayaan wajib pajak, yang kemudian membentuk norma subjektif positif untuk patuh karena adanya legitimasi dari otoritas yang kredibel.

Penelitian terdahulu secara konsisten memberikan bukti kuat bahwasanya kepercayaan bisa memediasi pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan secara signifikan. Darmayasa & Hardika (2024) dalam studinya menegaskan secara signifikan bahwa *trust* bertindak sebagai variabel mediasi yang memperkuat korelasi antara kualitas sistem informasi dengan niat wajib pajak untuk berperilaku patuh. Selaras dengan hal tersebut, Savitri *et al.* (2025) juga membuktikan secara empiris bahwasanya modernisasi sistem perpajakan berbasis digital secara nyata bisa memperkuat kepercayaan wajib pajak lewat peningkatan kualitas layanan, yang kemudian berdampak positif serta signifikan pada tingkat kepatuhan. Selain itu, Al-Maghrebi *et al.* (2022) memperkuat temuan tersebut dengan mengatakan bahwasanya transparansi yang dihasilkan dari sistem digital terbukti secara nyata bisa melakukan peningkatan legitimasi otoritas di mata wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian di atas dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

H4: *Trust* memediasi pengaruh *digital taxation information* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.5 Pengaruh *Tax Knowledge* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *Trust* sebagai Variabel Mediasi

Pengetahuan perpajakan (*tax knowledge*) secara teoritis ialah aspek pendahulu yang menguatkan korelasi kepercayaan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Pengetahuan yang mendalam mengenai sistem perpajakan memungkinkan wajib pajak untuk melakukan penilaian yang lebih objektif pada kinerja pemerintah, hingga menumbuhkan rasa percaya atas dasar kompetensi otoritas (Wardani & Wati, 2018). Pemahaman yang baik mengenai regulasi tidak hanya membantu wajib pajak secara teknis, tetapi juga mengurangi persepsi negatif serta ketakutan akan penyalahgunaan wewenang, karena wajib pajak memahami hak-hak mereka serta transparansi dalam pengelolaan dana publik (Mindan & Ardini, 2022). Dengan demikian, pengetahuan yang luas bertindak sebagai jembatan yang memperkuat *trust*, di mana individu yang punya literasi pajak tinggi cenderung lebih percaya pada sistem, yang pada gilirannya mendorong munculnya kepatuhan sukarela.

Dalam perspektif TPB, peran mediasi kepercayaan ini berhubungan dengan transformasi dari *attitude toward behavior* (sikap) jadi norma subjektif (Ajzen, 1991). Pengetahuan perpajakan yang tinggi membentuk sikap positif wajib pajak pada pentingnya kontribusi bagi negara. Namun, sikap positif ini akan bertransformasi menjadi perilaku patuh yang nyata apabila didukung oleh kepercayaan pada pihak otoritas sebagai pengelola dana tersebut. Pengetahuan pajak memberikan landasan bagi terbentuknya kepercayaan yang kredibel, yang

kemudian menciptakan norma subjektif positif bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya tanpa merasa adanya paksaan secara sepihak.

Penelitian terdahulu secara konsisten memberikan bukti kuat bahwasanya kepercayaan bisa memediasi pengaruh pengetahuan pada kepatuhan secara signifikan. Mindan & Ardini (2022) dalam studinya menegaskan secara signifikan bahwa *trust* berperan sebagai variabel mediasi yang menguatkan pengetahuan perpajakan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Selaras dengan hal tersebut, Wardani & Wati (2018) juga membuktikan secara empiris bahwasanya pemahaman peraturan yang baik secara nyata melakukan peningkatan kepercayaan wajib pajak pada otoritas, yang kemudian berdampak positif serta signifikan pada kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil ini memperkuat argumen bahwasanya edukasi perpajakan ialah instrumen penting untuk membangun legitimasi pemerintah yang berujung pada peningkatan kepatuhan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

H5: *Trust* memediasi pengaruh *Tax Knowledge* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.