

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model penerapan teknologi yang mengadopsi “*Theory of Reasoned Action*” (TRA) dari (Febriyani & Suprajitno, 2020). Hal ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana responden memanfaatkan teknologi informasi untuk berkomunikasi. TRA didasarkan pada gagasan bahwa orang melakukan kontrol yang disengaja atas tindakan mereka dengan memanfaatkan dan merefleksikan informasi yang relevan. Menurut Ajzen mengutip pada studi (Mihartinah & Coryanata, 2019) ada dua faktor yang memengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Pertama-tama, faktor tersebut terkait dengan sikap individu terhadap perilaku tersebut (*attitude towards behavior*). Selanjutnya, pengaruh sosial juga memainkan peran penting, yang mencakup norma subjektif (*subjective norms*). Panduan berikut ini mendukung penekanan TRA: Menelaah cara untuk mengukur elemen perilaku sikap yang relevan, memisahkan keyakinan dari sikap, serta mengenali pendorong eksternal. Sikap dan tindakan pengguna dibentuk oleh reaksi dan kesan mereka terhadap sistem informasi, yang pada gilirannya disebabkan oleh model TRA.

Davis mengembangkan Model TAM pada tahun 1986, dengan landasan teori yang kuat yang disediakan oleh penggabungan TRA. TAM yakni teori perilaku yang mencoba memprediksi bagaimana orang akan bereaksi terhadap teknologi baru (Hidayat & Canta, 2022) Gagasan “*Technology Acceptance Model*”

(TAM) menyediakan kerangka kerja untuk menyelidiki dan memahami bagaimana orang bereaksi terhadap bentuk-bentuk teknologi baru. Model TAM, yang berasal dari teori psikologi, memberikan penjelasan tentang bagaimana orang memanfaatkan teknologi dengan mempertimbangkan interaksi antara kepercayaan, sikap, niat, dan tindakan mereka.

TAM bertujuan untuk memberikan fondasi dalam memahami bagaimana faktor eksternal mempengaruhi aspek psikologis dasar, serta untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna teknologi informasi di berbagai kelompok pengguna yang beragam (Rosli & Saleh, 2023). Untuk tujuan ini, TAM dikembangkan dengan menggunakan TRA sebagai landasan teori untuk memodelkan hubungan antarvariabel dan seperangkat variabel utama yang diperoleh dari studi tentang teori dan faktor penentu penerimaan teknologi.

TAM yakni sebuah model yang dipakai guna memproyeksikan tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna dengan menggambarkan dua faktor pokok, yakni “Persepsi kegunaan” dan “persepsi kemudahan penggunaan” masing-masing mengacu pada kesan pengguna terhadap kegunaan dan aksesibilitas produk (Beloan et al., 2019). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana pengguna mempercayai bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas mereka. Pada sisi lain, persepsi tentang keterjangkauan penggunaan (*perceived ease of use*) merujuk pada tingkat keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan dengan kemudahan serta dapat dipelajari secara mandiri oleh pengguna. Perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi oleh gagasan atau sikap individu terhadap

penggunaan sistem pajak elektronik, dan TAM memberikan landasan teoritis untuk hubungan ini (Rotib et al., 2021).

2.1.2 Kepatuhan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Kepatuhan merujuk pada tindakan tunduk dan patuh kepada pedoman atau regulasi yang sudah ditentukan. Kepatuhan wajib pajak, seperti yang dipakai pada konteks perpajakan, mengacu pada kecenderungan individu untuk menggunakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sesuai dengan hukum yang berlaku (Nasution & Ferrian, 2019: 207). Dalam konteks psikologis, ide kepatuhan wajib pajak mencakup emosi seperti rasa bersalah dan rasa malu, Percaya akan keadilan dan kesesuaian dalam pembebanan pajak, serta dampak kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah (Yanto & Sari, 2021).

Kepatuhan perpajakan menunjukkan tingkat ketaatan individu dalam mematuhi ketentuan dan regulasi perpajakan yang sudah ditentukan oleh otoritas pajak (Trisnayanti et al., 2022). Perilaku yang tunduk, patuh, atau taat pada norma-norma yang telah ditetapkan didefinisikan sebagai "kepatuhan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi 2018. Penggunaan penalti dan audit untuk memastikan bahwa pengembalian pajak akurat telah terbukti meningkatkan kepatuhan di antara para wajib pajak perorangan (Suryaniet al., 2022).

Kepatuhan pajak memiliki peran krusial dalam proses pengumpulan pajak, karena mencerminkan ketaatan terhadap semua ketentuan perpajakan. Kepatuhan material mencerminkan ketaatan substansial terhadap semua ketentuan perpajakan,

serta kesesuaian dengan esensi dan prinsip-prinsip hukum perpajakan, Kepatuhan formal menggambarkan ketaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan regulasi pajak yang berlaku (Susyanti & Anwar, 2020).

Ketika seorang wajib pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan serta memakai semua hak perpajakan, mereka dikatakan patuh terhadap peraturan dan ketentuan perpajakan (Bahri et al., 2019). Kepatuhan melibatkan pemahaman dan penerapan seluruh ketentuan perpajakan oleh wajib pajak individu maupun entitas perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Anggira & Widyanti, 2023).

Menurut (Resmi, 2019) Penelitian mengenai kepatuhan pajak berfokus pada pilihan yang diambil oleh individu untuk mengikuti hukum dan membayar pajak atau terlibat dalam penghindaran pajak secara ilegal. Berdasar pada (Nurmantu, 2014) wajib pajak yang patuh terhadap hukum memiliki pengetahuan yang mendalam dan berusaha untuk memahami semua bagian dari undang-undang perpajakan, mengajukan pengembalian mereka secara akurat serta tepat waktu, dan membayar jumlah pajak yang tepat. Dengan demikian, inti dari konsep kepatuhan pajak adalah sejauh mana keseriusan wajib pajak dalam menggunakan hak-hak perpajakan mereka serta mematuhi kewajiban pajak berdasarkan aturan yang berlaku.

2.1.2.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Pajak

Jenis-jenis kepatuhan pajak sebagai berikut:

1. Kepatuhan Pajak Formal

Ketika seorang wajib pajak berada dalam kepatuhan formal, mereka memenuhi semua persyaratan hukum mereka sesuai dengan hukum serta peraturan perpajakan yang berlaku. “Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh)” yakni contoh formulir yang harus diisi secara formal dan diserahkan tepat waktu untuk menjadi patuh, pendaftaran dan pemilikan “Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)” oleh individu yang sudah mendapatkan penghasilan, serta pembayaran pajak yang tidak mengalami keterlambatan atau tunggakan (Rahayu, 2017: 138).

2. Kepatuhan Pajak Material

Secara substansial mematuhi semua undang-undang perpajakan yang material, seperti menyediakan informasi akurat dalam SPT, seperti kepatuhan pajak yang material.

2.1.2.3 Indikator Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari (Zahrani & Mildawati, 2019):

1. Kepatuhan dalam hal pendaftaran diri.
2. Tidak memiliki catatan hukuman terkait pelanggaran hukum pajak dalam kasus dengan keputusan yang telah final dalam lima tahun terakhir.

3. Wajib pajak mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dengan akurat, menyeluruh, dan secara eksplisit.
4. Wajib pajak melaksanakan pelaporan perpajakan sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan.

2.1.3 Sikap Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Sikap Wajib Pajak

Sikap merupakan ekspresi evaluatif, Pengaruh, baik yang menguntungkan maupun merugikan, terhadap suatu objek, individu, atau kejadian (Purba, 2018). Wajib Pajak yakni orang atau organisasi yang tunduk dan memiliki hak sehubungan dengan masalah pajak seperti pembayaran, pemotongan, dan pengenaan pajak (Beloan et al., 2019). Dalam konteks wajib pajak, sikap wajib pajak mencerminkan penilaian atau pandangan, baik yang bersifat positif maupun negatif, terhadap objek, individu, atau peristiwa yang berhubungan dengan kewajiban perpajakan (Yanti, 2021).

E-tax, atau sistem pajak elektronik, adalah situs web yang dapat dikunjungi wajib pajak untuk mendapatkan bantuan pajak. Layanan ini mencakup banyak aspek, termasuk tetapi tidak terbatas pada mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), mengajukan pengembalian pajak, dan melakukan pembayaran pajak. Dengan menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara fisik, sistem *e-tax* memfasilitasi tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Sistem ini yang mudah digunakan, aman, andal, serta menyediakan berbagai opsi pembayaran, secara efektif mendukung peningkatan

kepatuhan pajak secara sukarela. Model pajak elektronik berubah dengan cepat di tingkat global, serta sistem elektronik merupakan cara modern bagi otoritas pajak untuk berinteraksi dengan para pembayar pajak (Pratiwi & Anggraeni, 2020). Namun, di Indonesia, masih terdapat banyak kasus ketidakpatuhan pajak dalam mekanisme pengumpulan pajak (Widiastutiet al., 2020).

Secara umum, para ahli telah mendefinisikan sikap sebagai evaluasi, entah positif atau negatif, terhadap objek, individu, atau peristiwa. Dari sudut pandang hukum pajak, wajib pajak ialah individu atau organisasi yang tunduk pada peraturan dan ketentuan perpajakan, termasuk yang membayar pajak, memotong pajak, atau memungut pajak (Resmi, 2019). Sikap wajib pajak, menurut pandangan (Suardana & Maradona, 2021) mengacu pada penilaian subjektif yang dibuat oleh wajib pajak, baik yang bersifat positif maupun negatif, terhadap segala aspek yang terkait dengan kewajiban perpajakan dan hukum perpajakan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, perspektif wajib pajak mencakup pandangan atau penilaian yang mereka buat terhadap kewajiban dan hak perpajakan, dan tanggung jawab untuk melakukan pembayaran pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

2.1.3.2 Jenis-Jenis Sikap Wajib Pajak

Kepatuhan individu terhadap kewajiban perpajakannya dapat dipahami berdasarkan teori pembelajaran sosial, yang mendalilkan bahwa pengetahuan dapat diperoleh dengan pengamatan dan pengalaman. Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan melalui pengetahuan dan pengalaman langsung (Yanti, 2021). Sementara itu, teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behaviour*) menekankan

bahwa suatu sikap yang dilakukan oleh individu muncul sebab terdapatnya tujuan guna melakukan perilaku tersebut (Ajzen, 2015):

1. Sikap seseorang terhadap perilaku diatur oleh pandangannya terhadap hasil dari perilaku, termasuk penyelidikan dan respons terhadap hal-hal tertentu.
2. Kedua, norma subyektif seseorang menentukan sejauh mana opini orang lain mempengaruhi keputusan untuk melakukan suatu tindakan.
3. Perspektif wajib pajak tentang mudah atau sulitnya melakukan suatu perilaku digambarkan dengan istilah “kontrol perilaku”.

2.1.3.3 Indikator Sikap Wajib Pajak

Faktor-faktor berikut ini mengungkapkan bagaimana perasaan para pembayar pajak: (Ramdhani et al., 2022):

1. Perasaan Penggunaan sistem pajak elektronik memberikan pengalaman positif atau kepuasan kepada penggunanya
2. Sistem elektronik secara signifikan melampaui sistem manual dalam efisiensi dan efektivitasnya
3. Implementasi sistem pajak elektronik menghasilkan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, mempermudah aspek kepatuhan pajak
4. Sistem pajak elektronik berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perpajakan
5. Sistem elektronik memudahkan proses pelaporan pajak dengan tingkat kemudahan yang signifikan
6. Proses pembayaran pajak menjadi lebih sederhana dan efisien melalui sistem pajak elektronik

7. Sistem pajak elektronik menawarkan tingkat keamanan serta kenyamanan yang tinggi bagi pengguna
8. Penggunaan sistem pajak elektronik memberikan kemudahan serta penghematan waktu yang signifikan
9. Sistem pajak elektronik memiliki peran krusial dalam pemenuhan kewajiban perpajakan”.

2.1.4 Pemahaman Pajak

2.1.4.1 Pengertian Pemahaman Pajak

Pemahaman pajak merupakan proses di mana wajib pajak memperoleh pengetahuan umum serta khusus mengenai semua aspek perpajakan yang berlaku bagi mereka. Salah satu contoh dari pemahaman ini adalah kemampuan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan melakukan pembayaran pajak sesuai prosedur dan lokasi yang benar, sanksi yang mungkin diterapkan, serta batas waktu yang mengatur pelaporan SPT, sebagaimana diungkapkan oleh (Resmi, 2016:22).

Perpajakan di Indonesia mengharuskan Anda untuk memahami beberapa konsep dasar, termasuk namun tidak terbatas pada: subjek pajak; objek pajak; tarif pajak; pajak terutang; perhitungan dan pencatatan pajak; dan pelaporan pajak (Bahri, 2020). Pemahaman dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk proses, tindakan, atau metode (N Br Purba & Efriyenty, 2021). Pemahaman perpajakan adalah elemen informasi perpajakan yang membekali wajib pajak dengan pengetahuan yang cukup untuk mengambil tindakan yang tepat, membuat

keputusan yang akurat, serta merencanakan strategi yang sesuai dalam menjalankan hak serta kewajibannya pada konteks perpajakan, sesuai dengan telaah (Cahyani dan Noviari, 2019:7).

Selain itu, peningkatan dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan berfokus pada pemberian pemahaman hukum dan praktik perpajakan. Pengetahuan perpajakan meningkatkan kesadaran akan pemahaman peraturan perpajakan, dengan memanfaatkan pengetahuan tentang aturan pajak yang berlaku dalam kerangka sistem perpajakan yang ada, wajib pajak dimungkinkan untuk secara mandiri menentukan kewajiban perpajakan mereka dan melakukan pembayaran atau pelaporan yang diperlukan, serta berkontribusi dalam mendukung kepentingan nasional dan pembangunan, sesuai dengan pendekatan yang disampaikan oleh (Yulianti, 2022).

Ketika disebutkan bahwa seorang wajib pajak memiliki pemahaman yang komprehensif terhadap peraturan perpajakan, yang dimaksud adalah bahwa ia telah meluangkan waktu untuk mempelajari dan menginternalisasi peraturan dan prosedur yang mengatur pengajuan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tugas-tugas perpajakan bisa ditingkatkan melalui pemahaman yang komprehensif terhadap regulasi perpajakan (Resmi, 2016).

Berdasarkan pandangan para ahli yang telah disebutkan, Singkatnya, literasi pajak merupakan proses di mana wajib pajak belajar mengenai tanggung jawab pajak mereka dan kemudian menggunakan informasi tersebut untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, seperti membayar pajak sesuai waktu yang

ditentukan dan mengisi formulir pajak dengan benar. Kepatuhan wajib pajak bisaditambahkan dengan pemahaman yang lebih baik mengenai perpajakan.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Pajak

Terdapat 2 faktor yang memberikan pengaruh pada pemahaman pajak, sebagai berikut (Erianto, 2019):

1. Faktor Internal antara lain:

- a. Pendidikan

Pendidikan menjadi suatu proses yang mencakup upaya, pengaruh, perlindungan, dan bantuan yang diberikan kepada individu muda dengan tujuan mengarahkannya menuju kedewasaan. Sebaliknya, menurut GBHN Indonesia, pendidikan merupakan upaya dasar yang bertujuan untuk memperluas karakter dan potensi tiap individu, tak hanya di lingkungan akademis tetapi juga di luarnya, serta berlangsung sepanjang perjalanan kehidupan.

- b. Minat

Minat, dalam konteks ini, merujuk pada suatu kondisi di mana individu menunjukkan cenderung atau keinginan yang kuat terhadap suatu objek atau aktivitas, dan jika pengetahuan yang memadai serta minat yang mencukupi ada pada individu, maka terdapat kemungkinan yang besar bahwa individu tersebut akan menunjukkan perilaku yang kongruen dengan harapan atau tujuan yang terkait.

c. Pengalaman

Pengalaman adalah kejadian yang dirasakan oleh seseorang. Tidak memiliki pengalaman sebelumnya terhadap suatu objek psikologis dapat menyebabkan penilaian yang bias terhadap objek tersebut. Pengalaman pribadi harus memberikan kesan yang mendalam untuk membentuk sikap yang sesuai. Oleh karena itu, ciri-ciri emosional, penghayatan, dan mendalam dalam konteks pengalaman pribadi cenderung memfasilitasi pembentukan sikap, yang pada gilirannya menciptakan kesan yang berkesan dan melekat dalam jangka waktu yang lebih lama.

d. Usia

Usia individu merujuk pada periode sejak saat kelahiran hingga peringatan ulang tahun yang berikutnya. Tingkat kedewasaan dan kualitas kekuatan seseorang berkembang seiring dengan bertambahnya usia, dan ini memberikan dampak positif pada kapasitas individu dalam pemikiran dan kinerja. Dalam konteks persepsi masyarakat, orang dewasa memiliki tingkat keyakinan yang lebih tinggi daripada mereka yang belum mencapai kematangan yang sama. Hal ini terkait dengan tingkat pengalaman dan kedewasaan batin individu tersebut, di mana semakin bertambahnya usia seseorang, semakin efektif kemampuannya dalam menggunakan mekanisme coping dalam menghadapi berbagai masalah yang dihadapi.

2. Faktor Eksternal antara lain:

a. Ekonomi

Dalam proses pemenuhan kebutuhan dasar dan kebutuhan yang lebih khusus (primer dan sekunder), keluarga yang memiliki stabilitas ekonomi yang baik akan lebih mungkin untuk mencapai kesejahteraan dibandingkan dengan keluarga yang berada dalam kondisi ekonomi yang kurang memadai. Kondisi ini secara signifikan memengaruhi akses individu terhadap sumber daya informasi, termasuk kebutuhan informasi yang lebih spesifik. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa faktor ekonomi memegang peran penting dalam membentuk tingkat pengetahuan individu tentang berbagai aspek kehidupan.

b. Informasi

Sekumpulan makna dan pengetahuan diberikan kepada individu, dan menjadi dasar kognitif pembentukan sikap individu terhadap subjek bersangkutan. Hal ini memiliki potensi untuk membawa pesan-pesan yang bersifat persuasif, yang dapat memengaruhi arah sikap individu terhadap hal tersebut. Metode ini umumnya diterapkan untuk meningkatkan pemahaman publik terkait inovasi spesifik yang berpotensi mengubah perilaku, seringkali melalui media massa.

c. Kebudayaan/Lingkungan

Kebudayaan yang menjadi lingkungan tempat individu tumbuh dan berkembang memiliki dampak yang signifikan terhadap akumulasi pengetahuan individu. Misalnya, dalam konteks suatu wilayah yang

memiliki nilai-nilai budaya yang mendorong kepedulian terhadap kebersihan lingkungan, ini dapat berpotensi memberikan pengaruh yang kuat dalam membentuk sikap personal atau sikap individu terhadap isu-isu kebersihan dan lingkungan.

2.1.4.3 Indikator Pemahaman Pajak

Ada beberapa tanda bahwa seseorang memahami pajak dan mengetahui aturan tentang pajak, seperti (Zahrani & Mildawati, 2019):

1. Pengetahuan Pengetahuan mengenai norma-norma umum dan prosedur-prosedur yang mengatur aspek perpajakan.
2. Pemahaman yang mendalam mengenai struktur pajak yang berlaku di Indonesia.
3. Pemahaman yang komprehensif tentang peran serta fungsi perpajakan dalam konteks keuangan publik dan perekonomian.
4. Pemahaman tentang tanggung jawab yang meminta setiap orang yang menerima pendapatan guna mendaftar sertamemperoleh "Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)" sebagai bagian penting dari administrasi pajak.
5. Pemahaman mendalam tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak adalah kunci. Ketika wajib pajak memahami dengan baik tanggung jawabnya, kecenderungan untuk melaksanakannya lebih besar, termasuk kewajiban membayar pajak.
6. Pengetahuan yang mendalam dan pemahaman yang komprehensif mengenai "Penyelenggaraan Penghitungan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP)", dan tarif pajak yang berlaku.

7. Kesadaran akan signifikansi memahami regulasi perpajakan dengan upaya sosialisasi yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah masing-masing.

2.1.5 Adopsi Sistem Pajak Elektronik

2.1.5.1 Pengertian Adopsi Sistem Pajak Elektronik

Mengadopsi sistem pajak elektronik, yang juga dikenal sebagai *e-tax*, dan menjadikannya sebagai komponen yang fundamental (Night & Bananuka, 2020). Perilaku adopsi wajib pajak terbukti dipengaruhi oleh niat individu dalam mengadopsi suatu sistem, yang sangat dipengaruhi oleh sikap individu terhadap sistem tersebut (Putu et al., 2020). Dengan demikian, niat seseorang untuk terlibat dalam perilaku yang benar merupakan proksi dari keberhasilan suatu sistem perpajakan. Lebih dari sekadar menghemat uang dan membuat hidup lebih mudah bagi pembayar pajak, beralih ke sistem pajak elektronik kemungkinan besar akan berdampak signifikan pada tingkat kepatuhan pajak. Meskipun beberapa sistem pembayaran *e-tax* telah dirancang untuk menjadi *user-friendly*, sayangnya, masih banyak perusahaan kecil yang belum beralih ke sistem elektronik, sehingga menghadapi kendala dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Untuk meningkatkan adopsi sistem pajak elektronik, strategi yang efektif melibatkan peningkatan pemahaman dan kompetensi teknologi wajib pajak melalui upaya sosialisasi yang lebih luas terkait sistem pajak elektronik (Ramdhani et al., 2022). Selain itu, wajib pajak juga perlu mendapatkan pemahaman yang jelas tentang manfaat yang diperoleh dengan memakai sistem pajak elektronik, sehingga mereka mempunyai niat dalam mengadopsi sistem tersebut. Individu, menurut

Teori Tindakan Beralasan (Hari, 2023) adalah pengambil keputusan yang rasional yang secara sistematis menggunakan pengetahuan yang tersedia untuk memandu tindakan mereka. Wajib pajak akan lebih cenderung menggunakan sistem pajak elektronik jika mereka mendapatkan edukasi mengenai cara-cara yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pajak (persepsi kegunaan). Aspek penting lainnya adalah keyakinan wajib pajak terhadap intuisi sistem dan seberapa cepat dan mudahnya sistem tersebut dipelajari. Apabila informasi yang disampaikan dalam kampanye sosialisasi pajak terstruktur dengan jelas dan mudah dipahami, wajib pajak akan termotivasi untuk mengadopsi sistem pajak elektronik sebagai tujuan mereka (Ramdhani 2023).

Sistem perpajakan elektronik menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan dengan sistem manual, ini termasuk proses administrasi yang lebih mudah karena menggunakan sistem komputer yang memungkinkan transaksi dilakukan di waktu dan tempat yang fleksibel (Ramdhani et al., 2022). Selain itu, sistem perpajakan elektronik memungkinkan akses yang cepat melalui internet, menghemat waktu dan mengurangi pemakaian kertas (NANDIKA, 2022). Sistem pajak elektronik juga memungkinkan otoritas pajak untuk mengakses data transaksi secara cepat, yang pada gilirannya dapat mendorong kepatuhan pajak secara lebih efektif dibandingkan dengan sistem manual. Kemampuan otoritas pajak untuk mengakses dan memproses informasi digital dengan cepat dapat mendorong wajib pajak untuk lebih sering melaporkan SPT mereka dengan meningkatkan pengetahuan mereka tentang kemungkinan audit (Ramdhani et al., 2022).

Berdasarkan beberapa pandangan disimpulkan peningkatan adopsi sistem pajak elektronik dapat dicapai melalui pendekatan peningkatan pemahaman dan keterampilan teknologi wajib pajak melalui sosialisasi sistem pajak elektronik. Selain itu, menyampaikan informasi dengan kejelasan serta kemudahan dipahami tentang manfaat serta kemudahan penggunaan sistem pajak elektronik juga memegang peran penting dalam meningkatkan niat wajib pajak untuk mengadopsi sistem tersebut.

2.1.5.2 Indikator Adopsi Sistem Pajak Elektronik

Berikut ini adalah indikator adopsi sistem pajak elektronik adalah (Night & Bananuka, 2020):

1. Kemudahan dalam mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan penggunaan aplikasi *e-Filing*.
2. Pemanfaatan aplikasi e-filing menciptakan efisiensi dalam hal biaya, waktu, dan tenaga yang diperlukan untuk pelaporan SPT Tahunan, yang pada gilirannya menjadikan pendekatan ini lebih ekonomis dan praktis.
3. Proses pengiriman SPT menjadi lebih cepat, aman, dan tersedia sepanjang waktu (24/7).
4. Informasi yang diberikan oleh wajib pajak selalu lengkap karena melalui proses validasi ketika mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).
5. Pendekatan ini juga mendukung upaya pelestarian lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya berusaha mengumpulkan data pembandingan. Selain itu, penting untuk tidak menyamakan penelitian ini dengan penelitian lainnya. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini menggabungkan temuan-temuan berikut ini dari studi sebelumnya yang dilaksanakan oleh peneliti:

Penelitian pertama (Ramdhani et al., 2022) “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon”. Berdasarkan hasil penelitian, Sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan pajak individu. Selain itu, sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan pada adopsi sistem perpajakan elektronik, yang pada gilirannya berdampak pada sosialisasi wajib pajak, yang pada gilirannya berdampak pada adopsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan elektronik, yang pada gilirannya berdampak pada ketaatan pajak dari individu yang memiliki kewajiban pajak. Penggunaan sistem perpajakan elektronik sedikit mengurangi dampak dari sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pajak individu. Dalam penelitian ini, subjek pajak dan faktor sosialisasi pajak dianggap sebagai dua entitas yang berbeda.

Penelitian kedua, yang ditulis oleh (Heriyah, 2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandung Tahun 2016)”. Hasil penelitian ini memperkuat ide bahwa layanan fiskal serta sikap wajib pajak mempunyai

dampak positif yang signifikan pada ketaatan pajak, baik secara keseluruhan ataupun dalam bagian-bagiannya.

Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi”. Dari penelitian ini terlihat bahwa pendidikan dan hukuman memiliki dampak pada ketaatan pajak wajib. Kecenderungan individu untuk menghindari risiko juga mempengaruhi hubungan antara pengetahuan pajak dan ketaatan pajak.

Penelitian keempat, yang diteliti oleh (Khodijah et al., 2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap peraturan perpajakan dan tingkat pelayanan fiskal memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Namun, tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap ketaatan pajak wajib.

Penelitian kelima, yang ditulis oleh (Zahrani & Mildawati, 2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini mengindikasikan hubungan positif antara tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan pajak, yang masuk akal karena wajib pajak yang lebih paham dan berpengetahuan tentang pajak cenderung lebih mampu memahami regulasi pajak dan memenuhi kewajiban mereka. Sementara itu, kualitas layanan pajak tidak memiliki dampak yang

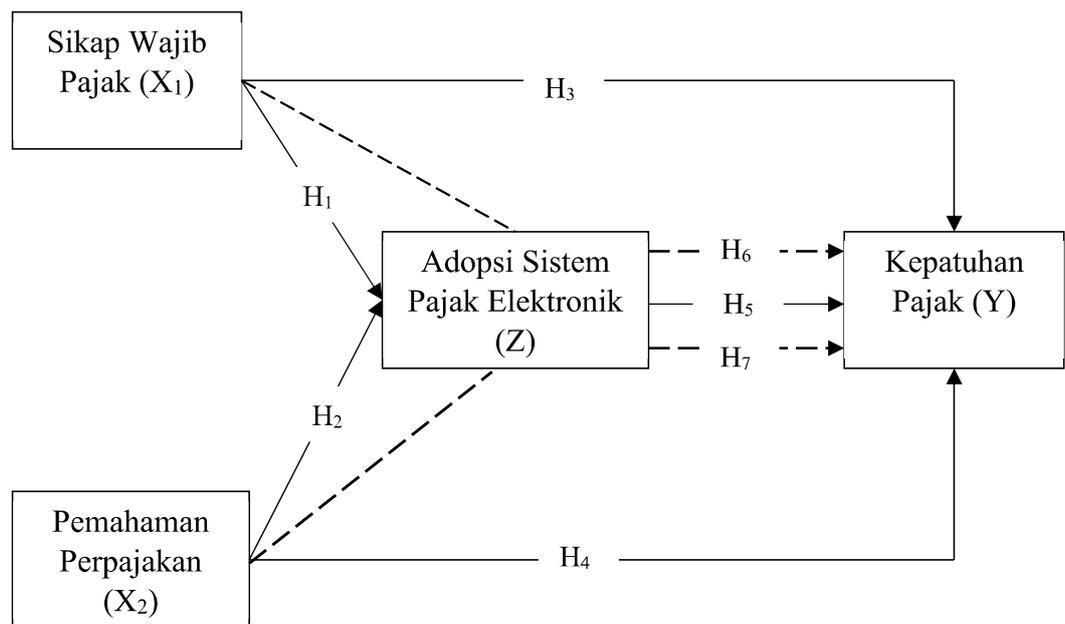
signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak karena ketaatan dalam membayar pajak tidak semata bergantung pada kualitas layanan tersebut. Sanksi pajak yang tidak efektif memiliki dampak buruk pada tingkat ketaatan wajib pajak dengan memperkuat pandangan keliru bahwa pajak tidak berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi. Hasil penelitian menegaskan adanya korelasi positif antara pemahaman dan pengetahuan terkait pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh kecenderungan wajib pajak untuk lebih patuh terhadap peraturan pajak jika mereka memiliki pemahaman yang mendalam mengenai regulasi tersebut. Kualitas layanan pajak tidak memiliki dampak signifikan pada ketaatan wajib pajak karena tingkat ketaatan dalam membayar pajak tidak sepenuhnya tergantung pada kualitas layanan tersebut.

Penelitian keenam, yang ditulis oleh (Karwur et al., 2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel *Intervening* (Survey Pada KPP Pratama Manado)”. Kepatuhan wajib pajak ternyata dipengaruhi oleh norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, serta kepercayaan pada pemerintah, sementara sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan wajib pajak. Studi juga mengungkapkan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku memiliki dampak pada niat untuk mematuhi pajak. Hasil uji terakhir menunjukkan bahwa niat tersebut berpengaruh pada ketaatan wajib pajak.

Penelitian ketujuh yang dilakukan oleh (Putra & Setiawan, 2020) dengan judul “*The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, and Application of E-Filing System on Corporate Taxpayer Compliance*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan penggunaan sistem E-Filing berkontribusi positif terhadap pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Rencana penelitian diuraikan sebagai berikut:



Keterangan:

Secara Langsung \longrightarrow
 Secara Tidak Langsung \dashrightarrow

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1. Sikap Wajib Pajak Terhadap Adopsi Sistem Pajak Elektronik

Keinginan wajib pajak untuk mengadopsi tindakan tertentu, dalam hal ini beralih ke sistem pajak elektronik, bisa disimpulkan dari sikap wajib pajak yang dilaporkan terhadap sistem pajak elektronik. Orang lebih cenderung mengadopsi teknologi baru jika mereka memiliki keyakinan bahwa informasi pribadi mereka aman ketika menggunakan teknologi tersebut. Keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*, salah satu jenis sistem pajak elektronik, sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti persepsi kesederhanaan penggunaan, persepsi kegunaan, keandalan, kredibilitas, dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan komputer (Mittal et al., 2020). Beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem pajak elektronik, terutama jika dibandingkan dengan menggunakan sistem manual. Masalah yang dihadapi antara lain terbatasnya koneksi internet, seringnya terjadi masalah teknis pada situs web atau aplikasi pajak, dan ketidakmampuan untuk menggunakan komputer dan media terkait, yang kesemuanya disebutkan sebagai alasan untuk tidak memenuhi persyaratan perpajakan.

Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan teknologi dari para wajib pajak melalui kegiatan penjangkauan yang lebih luas mengenai sistem pajak elektronik merupakan teknik yang efektif untuk meningkatkan adopsi sistem pajak elektronik. Selain itu, wajib pajak harus dibujuk untuk mengadopsi sistem pajak elektronik dengan cara memahami lebih dalam mengenai manfaat yang dapat diperoleh. Menurut Teori Tindakan Beralasan (TRA), orang membuat keputusan yang

terinformasi dengan baik dan secara rutin menerapkan pengetahuan yang mereka miliki untuk memandu perilaku mereka (Mustikarini, 2023). Jika wajib pajak teredukasi mengenai keuntungan dari sistem pajak elektronik dan bagaimana sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja mereka (persepsi kegunaan), maka mereka akan lebih mungkin untuk beralih menggunakan sistem tersebut.

Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian (Ramdhani et al., 2022) dan (Mustikarini, 2023) menegaskan sikap memengaruhi penerimaan sistem pajak elektronik.

H₁: sikap wajib pajak berpengaruh terhadap adopsi sistem pajak elektronik

2.4.2. Pemahaman perpajakan pada adopsi sistem pajak elektronik

Pemahaman perpajakan adalah tahapan di mana wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang regulasi pajak dan kemudian mengaplikasikannya saat membayar pajak (Anggira & Widyanti, 2023). Pemahaman tentang aturan perpajakan melibatkan pengetahuan yang komprehensif tentang aspek-aspek umum dan prosedur-prosedur dalam hukum perpajakan (KUP), yang mencakup berbagai topik mulai dari penyusunan SPT, cara pembayaran, lokasi pengiriman, hingga denda dan tenggat waktu pelaporan. Selain itu, wajib pajak akan mengembangkan kesan dan sikap yang baik terhadap sistem pajak elektronik sebagai hasil dari penyuluhan pajak yang menginformasikan kepada mereka tentang manfaat dan keuntungan dari penggunaan sistem tersebut. Dampaknya, wajib pajak akan cenderung memilih sistem pajak elektronik. Akibatnya, hal ini akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi kepatuhan pajak.

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian (Br Purba & Efriyenty, 2021) dan (Ramdhani et al., 2022) mengatakan bahwa semakin baik pemahaman perpajakan, semakin tinggi penerimaan terhadap sistem pajak elektronik.

H₂: Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap adopsi sistem pajak elektronik

2.4.3. Sikap Wajib Pajak pada kepatuhan pajak

Tingkat ketaatan wajib pajak terhadap regulasi dapat dipengaruhi oleh sudut pandang mereka terhadap sistem perpajakan. Banyak wajib pajak yang masih memiliki pandangan negatif terhadap sistem perpajakan yang terkomputerisasi karena mereka tidak sepenuhnya memahami cara kerjanya (Karwur et al., 2020). Masalah lain yang sering dihadapi adalah adanya kesalahan dan gangguan server yang menghambat wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Walaupun pemahaman tentang perpajakan dan layanan pajak elektronik diupayakan dengan beberapa reformasi, tingkat ketidakpatuhan pajak masih merupakan tantangan yang signifikan.

Tanpa adanya sistem yang tepat, otoritas pajak mungkin akan mengalami peningkatan ketidakpatuhan pajak. Sikap yang lebih positif terhadap sistem pajak elektronik dan tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi dapat terjadi karena wajib pajak semakin terbiasa dengan cara kerja sistem dan kemudahan serta manfaat yang diberikannya.

Pendapat tersebut diperkuat oleh penemuan dalam studi yang dilakukan oleh (Santioso, 2022) dan (Robbins & Kiser, 2020) yang menegaskan bahwa sikap wajib pajak mempengaruhi ketaatan pajak mereka.

H3: Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

2.4.4. Pemahaman Perpajakan Pada Kepatuhan Pajak

Studi yang dikemukakan oleh (Permata & Zahroh, 2022) “memahami peraturan perpajakan” berarti wajib pajak mengetahui dan dapat mengikuti semua peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak di Indonesia menggunakan sistem *self assessment* untuk menentukan kewajiban pajak mereka sendiri dan bertanggung jawab atas penghitungan, pembayaran, dan pelaporannya. Untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, Wajib pajak perlu memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai regulasi perpajakan yang berlaku. Ketidaktahuan mengenai kewajiban sebagai wajib pajak bisa menyebabkan pemahaman yang salah dan akhirnya mengakibatkan ketidakpatuhan, seperti yang ditegaskan oleh (Pradnyana & Prena., 2019).

Kesadaran di antara para wajib pajak ialah penyebab utama dalam kepatuhan wajib pajak, serta kesadaran membutuhkan pengetahuan tentang peraturan dan regulasi perpajakan. Misalnya, (Wulandari, 2020) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman atau pengetahuan wajib pajak yang buruk (tetapi diharapkan membaik) tentang pajak dan sikap mereka terhadap pajak serta otoritas pajak bisa berdampak pada kepatuhan. Wajib pajak dapat belajar tentang kewajiban

mereka kepada pemerintah melalui hubungan mereka dengan IRS, serta melalui saluran lain seperti media sosial, penjangkauan, dan pelatihan.

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian (Br Purba & Efriyenty, 2021) dan (Zahrani & Mildawati, 2019) mengatakan bahwa tingkat pemahaman tentang pajak memengaruhi seberapa patuh wajib pajak.

H4: Pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

2.4.5. Adopsi sistem pajak elektronik pada kepatuhan pajak

Wajib pajak perlu memiliki niat yang sadar dan menghargai manfaatnya untuk mengadopsi sistem pajak elektronik. Menurut “*Technology Acceptance Model* atau TRA”, individu merupakan pengambil keputusan rasional yang secara sistematis akan menggunakan pengetahuan yang tersedia untuk mengambil tindakan. Wajib pajak akan lebih cenderung mengadopsi sistem pajak elektronik jika mereka teredukasi mengenai keuntungan dari sistem tersebut dan percaya bahwa sistem tersebut akan membantu mereka. Selain itu, keyakinan pengguna bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan mudah dipelajari sendiri juga menjadi pertimbangan penting.

Salah satu manfaat utama dari sistem pajak elektronik dibandingkan sistem pajak manual adalah kemudahan penerapannya, baik dari segi waktu maupun lokasi. Selain menghemat waktu dan mengurangi limbah kertas, sistem pajak elektronik juga mudah diakses melalui internet. Jika dibandingkan dengan pengarsipan kertas, dampak positif dari sistem pajak elektronik terhadap ketaatan pajak jauh lebih besar karena pihak berwenang pajak memiliki akses langsung ke

data transaksi. Kemampuan fiskus untuk mengakses dan mengolah informasi digital dengan cepat berpotensi meningkatkan pengetahuan wajib pajak akan kemungkinan pemeriksaan pajak, sehingga dapat menurunkan tingkat ketidakpatuhan dalam penyampaian SPT.

Penelitian (Fitria & Muiz, 2021) mendukung pernyataan tersebut penggunaan sistem pajak elektronik berpengaruh terhadap ketaatan pajak dari wajib pajak.

H_s: Adopsi sistem pajak elektronik berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

2.4.6. Adopsi sistem pajak elektronik dalam sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak

Kemampuan untuk memahami peraturan perpajakan dan menggunakan pengetahuan tersebut untuk bertindak sesuai dengan peraturan perpajakan merupakan hal yang dimaksud dengan “memahami peraturan perpajakan” (Mustikarini, 2023). Di Indonesia, *system self assessment* adalah prinsip pengenaan pajak di mana wajib pajak memiliki kewenangan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus mereka bayarkan. Dengan demikian, memiliki pemahaman yang mendalam tentang regulasi perpajakan menjadi sangat krusial bagi wajib pajak guna memastikan kepatuhan yang akurat terhadap kewajiban perpajakan mereka. Ketiadaan pemahaman yang cukup mengenai regulasi pajak bisa mengakibatkan kurangnya kesadaran terhadap tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak, sehingga berpotensi menurunkan tingkat ketaatan pajak (Pradnyana & Prena., 2019).

Ketaatan pajak wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran mereka akan kewajiban pajak, yang menumbuhkan kebutuhan akan pemahaman mendalam tentang peraturan pajak. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak dari berbagai sumber, termasuk fiskus, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan program pelatihan (Wulandari, 2020) menunjukkan bahwa tingkat ketaatan wajib pajak bisa terpengaruh oleh sejauh mana pemahaman dan pengetahuan mereka mengenai regulasi perpajakan, serta pandangan mereka terhadap pajak serta lembaga pajak, yang dalam beberapa kasus masih relatif rendah.

Adopsi sistem pajak elektronik dapat menjadi pendorong bagi kepatuhan wajib pajak. Pada hal ini, meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknologi wajib pajak melalui sosialisasi yang lebih luas tentang sistem pajak elektronik sangat penting. Selain itu, wajib pajak juga perlu menyadari manfaat yang ditawarkan oleh sistem pajak elektronik agar mereka mempunyai niat dalam mengadopsi sistem tersebut. Menurut *Technology Acceptance Model (TRA)*, orang membuat keputusan berdasarkan informasi dengan menerapkan apa yang mereka ketahui secara sistematis (Mustikarini, 2023). Wajib pajak akan lebih cenderung mengadopsi sistem pajak elektronik dan meningkatkan efisiensi (*perceived usefulness*) jika mereka diberikan informasi yang jelas mengenai manfaat dari penggunaan sistem tersebut melalui sosialisasi perpajakan. Faktor lainnya adalah keyakinan wajib pajak bahwa sistem tersebut sederhana dan cukup mudah sehingga mereka dapat memahaminya dan mengetahuinya sendiri.

Konsisten dengan penelitian sebelumnya (Night & Bananuka, 2020) penelitian ini menemukan bahwa adopsi *e-tax* memoderasi keterkaitan antara sikap

sistem *e-tax* serta kepatuhan pajak. Kemudahan dalam melaporkan serta membayar pajak, keamanan, serta efisiensi waktu adalah sebagian contoh bagaimana pandangan pengguna terhadap sistem e-pajak memengaruhi penerimaannya. Lebih banyak penelitian telah menemukan bahwa opini dan penerimaan wajib pajak pada sistem pajak elektronik berkorelasi langsung dengan kesediaan mereka untuk membayar pajak yang adil.

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian (Karwur et al., 2020) mengemukakan bahwa penerimaan sistem pajak elektronik memperkuat pengaruh sikap wajib pajak dalam meningkatkan ketaatan pajak.

H₆: Adopsi sistem pajak elektronik mampu memediasi pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak

2.4.7. Adopsi sistem pajak elektronik dalam memediasi pemahaman pajak terhadap kepatuhan pajak

Ketaatan pajak individu bisa terpengaruh oleh pandangan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang sistem perpajakan. Banyak wajib pajak yang memiliki pandangan negatif terhadap sistem perpajakan yang terkomputerisasi karena mereka tidak sepenuhnya memahami cara kerjanya (Karwur et al., 2020). Wajib pajak perorangan mungkin merasa kesulitan untuk menggunakan sistem ini karena seringnya terjadi kegagalan dan pemadaman server. Walaupun reformasi dalam perpajakan, seperti peningkatan literasi pajak dan penggunaan layanan pajak elektronik, dianggap penting, masalah ketidakpatuhan pajak tetap menjadi fokus utama. Jika otoritas pajak tidak menerapkan perlindungan yang diperlukan,

ketidakpatuhan pajak dapat meningkat ke tingkat yang lebih tinggi. Sebaliknya, tingkat kepatuhan pajak diperkirakan akan bertambah jika wajib pajak mempunyai kesan yang lebih baik terhadap sistem pajak elektronik setelah mempelajari lebih lanjut tentang mekanismenya dan merasakan manfaat serta kemudahan penggunaannya.

Penerapan sistem perpajakan berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mengedukasi masyarakat secara lebih luas tentang manfaat pelaporan pajak secara elektronik akan meningkatkan kemungkinan wajib pajak untuk mengadopsi metode ini. Selain itu, agar wajib pajak termotivasi agar memakai sistem pajak elektronik, mereka harus menyadari keuntungan-keuntungan yang terkait dengan hal tersebut. Menurut *Technology Acceptance Model* (TRA), orang pada umumnya mengambil keputusan yang logis dan secara metodis menggunakan data yang ada guna mengambil tindakan yang tepat (Mustikarini, 2023). Oleh karena itu, wajib pajak lebih mungkin dalam mengadopsi sistem pajak elektronik jika sosialisasi pajak secara efektif mengkomunikasikan keuntungan dari hal tersebut dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja wajib pajak (persepsi kegunaan). Masalah utama lainnya adalah keyakinan wajib pajak bahwa sistem ini sederhana dan cukup mudah sehingga mereka dapat memahaminya dan mengetahuinya sendiri.

Walaupun para peneliti tidak secara khusus meneliti efek mediasi dari adopsi sistem pajak elektronik, penelitian sejalan dengan (Adawiyah et al., 2021) sosialisasi dan penerapan Sistem Perpajakan Elektronik berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Menurut temuan tersebut, ketaatan Wajib Pajak

meningkat seiring dengan peningkatan usaha dalam memberikan edukasi kepada masyarakat tentang dan menerapkan Sistem Perpajakan Elektronik.

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian (Darma Ayu & Winarti, 2021) mengatakan bahwa penerimaan sistem pajak elektronik memperkuat dampak pemahaman perpajakan wajib pajak dalam kepatuhan pajak.

H7: Adopsi sistem pajak elektronik mampu memediasi pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan pajak