

PENGARUH DIGITALISASI PAJAK DAN *TECHNOSTRESS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENGETAHUAN INTERNET PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI SURABAYA

Jefrianus Jahadu¹, Herlambang Pudjo Santosa²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, STIE YAPAN Surabaya, Indonesia

email : herlambang@stieyapan.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh Digitalisasi Pajak dan *Technostress* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi. Dan untuk menguji secara empiris bahwa pengetahuan internet memoderasi Digitalisasi Pajak dan *Technostress* dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya yang berjumlah 969.389 wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) yang dioperasikan dengan menggunakan software SmartPL 3.0. Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa : digitalisasi Pajak dapat berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya. *Technostress* tidak dapat berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya. Pengetahuan internet tidak dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi di Surabaya. Pengetahuan internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh *technostress* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya.

Kata Kunci : *Digitalisasi Pajak dan Technostress, pengetahuan internet dan kepatuhan wajib pajak.*

1. PENDAHULUAN

Bermula dari temuan virus baru, yakni SARS-CoV-2 di Wuhan, China tahun 2020 oleh WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) yang mengakibatkan pandemi global dan telah menyebar ke seluruh dunia. Hal ini menyebabkan banyak ditutupnya sejumlah akses pelayanan publik untuk sementara waktu dan membuat perubahan pada pola sistem berkegiatan dalam masyarakat. Pemerintah mewajibkan masyarakat untuk melakukan seluruh kegiatannya dari rumah (*Work From Home*) dengan tetap tersambung pada internet (Listiyowati, 2021). Kebijakan ini dilakukan agar dapat memperlambat penularan akibat Covid-19. Dengan adanya hal ini, masyarakat yang kurang memahami internet dan perkembangan digital dengan baik secara tidak langsung dituntut untuk dapat mengerti dan memahami mengenai penggunaan digitalisasi dan internet dalam segala hal. (Santosa, H. P., Suana, S., & Mutaqin, S. (2020).

Digitalisasi dalam sistem perpajakan terdiri dari e-Registration, e-Biling, e- Filing dan e-Form. Digitalisasi pajak mulai diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2015 melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Digitalisasi dalam

perpajakan merupakan sebuah keuntungan bagi wajib pajak, dimana sistem ini dapat memberikan kepastian waktu, efisiensi dalam hal pembiayaan, serta adanya transparansi bagi wajib pajak yang bersangkutan sehingga hal ini dinilai dapat membantu dalam terwujudnya kepatuhan wajib pajak (Burnama, 2020).

Tabel 1. Jumlah Penyampaian SPT

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Penyampaian e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT Manual			
		e-Filing	e-Form	e-SPT	SPT Manual
2019	36.339.840	8.817.614	-	8.389.730	17.919.891
2020	39.090.897	10.875.117	103.650	8.738.750	15.179.738
2021	42.479.485	17.095.207	344.346	4.309.794	3.953.281
2022	45.950.440	22.083.186	913.040	1.552.185	1.859.495
2023	46.380.119	22.003.662	995.243	1.346.463	1.591.422

Sumber : Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2024

Dalam praktiknya, penggunaan digitalisasi justru dinilai masih belum maksimal, seperti yang terlihat dalam Tabel 1.1. Menurut data dari Direktorat Jenderal Pajak di atas, jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem digital dalam hal penyampaian SPT telah meningkat dari tahun ke tahun, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual masih terbilang cukup banyak. Fenomena ini dapat disebabkan karena wajib pajak yang masih belum memahami dengan baik terkait perkembangan digital khususnya dalam penyampaian SPT dengan menggunakan digitalisasi pajak.

Menurut Avianto et al. (2016) ada beberapa faktor penghambat wajib pajak dalam pelaksanaan digitalisasi khususnya untuk pelaporan SPT melalui e-filing, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap teknologi informasi maupun internet. Fenomena tersebut dinamakan dengan *technostress*.

Technostress merupakan keadaan dimana seorang individu atau organisasi mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan teknologi modern atau bisa dikatakan seseorang tidak mampu dalam menangani perkembangan teknologi informasi secara baik (Brod, 1984). Dalam perpajakan, keberadaan teknologi informasi dan sistem digital yang memadai dinilai dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan kegiatan pajaknya secara *realtime*, namun sayangnya tidak semua wajib pajak bersikap demikian, dan tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada wajib pajak yang melakukan penolakan. Hal ini terbukti pada tabel 1. bahwa masih ditemukan adanya pelaporan SPT secara manual imeski e-Filing dan e-Form telah diluncurkan. Penelitian yang dilakukan oleh Spagnoli et al. (2020) menyatakan bahwa selama Covid-19, *technostress* banyak dialami oleh masyarakat dan mengakibatkan tekanan sebagai

akibat dari penggunaan aplikasi secara multitasking, konektivitas yang dilakukan secara terus-menerus, informasi yang berlebihan, perubahan peningkatan pada sistem yang digunakan, pembelajaran ulang secara terus-menerus dan konsekuensi ketidakamanan terkait pekerjaan, dan masalah teknis yang terkait dengan penggunaan TIK dalam organisasi. Dengan begitu, technostress secara langsung akan berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Tabel 2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Melaporkan SPT di Surabaya

	2023	2022	2021	2020	2019
Jumlah WP Terdaftar	60.012	53.390	49.628	45.550	41.934
WP Wajib Menyampaikan SPT	344.449	404.327	354.208	363.490	332.395
WP Yang Telah Menyampaikan SPT	270.727	303.995	309.450	307.903	290.341
Rasio Kepatuhan	78,59%	75,18%	87,36%	84,7%	87,34%

Sumber : Kanwil Direktorat Jenderal Pajak I Jawa Timur (Kanwil I Jatim, 2024)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nugraha et al. (2020), menyatakan bahwa pengetahuan internet yang baik dapat memoderasi pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pengetahuan internet yang dimiliki oleh wajib pajak, akan mendorong wajib pajak tersebut untuk dapat terus menggunakan sistem digitalisasi yang telah disediakan sehingga akan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut juga dikemukakan oleh Cahyono et al. (2020) bahwa pengetahuan internet dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kecepatan akses internet yang dimiliki, sehingga wajib pajak dapat menambah pengetahuan perpajakannya dan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban pajaknya. Akan tetapi, pernyataan berbeda diungkapkan oleh Tambun et al. (2020) bahwa Digitalisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan Digitalisasi Pajak tidak dapat berdiri sendiri untuk dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan seorang wajib pajak.

Menurut Beaunoyer et al., (2020) saat pandemi Covid-19 melanda, ketidakesetaraan digital merupakan salah satu faktor yang penyebab kerentanan pada kesehatan manusia. Ketika segala kegiatan menjadi terbatas dan hanya dapat melakukan interaksi sosial menggunakan media digital, kegiatan ini juga dapat berdampak terhadap kesehatan mental seseorang. Hal ini dapat menjadikan seseorang terkena fenomena *technostress*. Namun, pada penelitian yang dikemukakan oleh Li & Wang (2020), menyatakan bahwa *technostress* yang mencakup *techno-complexity* dan *techno-insecurity* tidak berpengaruh kepadatenaga pengajar pada masa pandemi. Hal ini juga dikemukakan oleh Wibowo et al. (2020) bahwa tiga indikator *technostress*, yakni *techno-overload*, *techno insecurity*, dan *techno-uncertainty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga pengajar pada salah satu Universitas di Jakarta. Penelitian tersebut megungkapkan bahwa kekhawatiran atas ketidakamanan dalam

menggunakan teknologi pengajaran online untuk waktu yang lama dinyatakan tidak berlaku, mengingat situasi pandemi Covid-19 dianggap berlaku secara masal.

Dalam perpajakan, pengetahuan internet yang baik akan membantu wajib pajak agar terhindar dari fenomena *technostress*. Hal ini dapat disebabkan karena jika wajib pajak dapat memahami internet dengan baik, maka otomatis wajib pajak tersebut tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan digitalisasi perpajakan, sehingga akan memicu peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak. (Hama, 2023)

Kombinasi teknologi dan digitalisasi berkesempatan besar untuk mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak. Tentunya wajib pajak harus menguasai teknologi dan internet supaya bisa melaporkan aktivitas perpajakannya secara online dan menggunakan fasilitas layanan pajak secara online dengan baik.

Penelitian ini mengacu pada *Compliance Theory* atau teori kepatuhan, yakni sebuah teori yang memaparkan mengenai sebuah kondisi dimana seseorang taat akan perintah maupun aturan yang sudah diberikan (Fred C. Lunenburg, 2012). Menurut Pasaribu & Tjen, (2016) kepatuhan dalam perpajakan mengacu terhadap kemampuan, kemauan, juga kesediaan seseorang sebagai wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku, juga dapat melaporkan dan membayar pajak secara baik dan tepat waktu. Kesadaran dalam diri wajib pajak merupakan bagian dari motivasi intrinsik, atau motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan juga motivasi ekstrinsik, yang merupakan motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari fiskus untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan yang lebih modern berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing. Hal tersebut dilakukan agar wajib pajak dapat melakukan pendaftaran diri, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat, serta melaksanakan ipeyeteroran iSPT secara online

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut: Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut; Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

2. METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi maupun sample tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018).

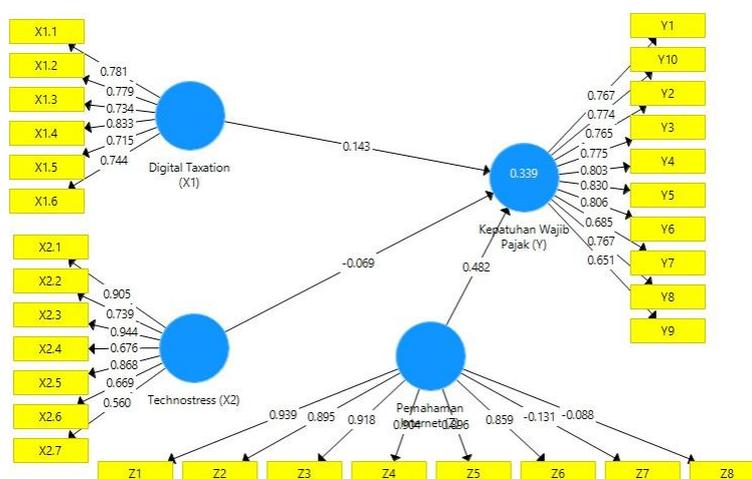
Populasi yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya yang berjumlah 969.389 wajib pajak (Kanwil I Jatim, 2022). Dalam penelitian kali ini, penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. *Purposive Sampling* (Sugiyono, 2013) merupakan teknik yang menentukan sample dengan sejumlah pertimbangan (kriteria) tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah masyarakat yang telah memiliki NPWP dan terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan perhitungan *Issac* dan *Michael*. Sampel diambil berdasarkan jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) yang dioperasikan dengan menggunakan software SmartPL 3.0. PLS merupakan model persamaan structural (SEM) yang berbasis komponen maupun varian. *Structural Equation Model* (SEM) sendiri merupakan salah satu bidang kajian statistic yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan. Teknik analisis dengan menggunakan PLS memiliki keunggulan tersendiri, seperti dapat digunakan pada jumlah sampel yang kecil, hasil akhir tetap *robust* walaupun ada data noise dan missing, tidak mensyaratkan data yang terdistribusi normal, juga dapat digunakan pada data dengan tipe skala yang berbeda (Ghozali & Latan, 2015).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dan Hasil Penelitian

Teknik analisa dan pengolahan data pada penelitian kali ini menggunakan data SEM dengan basis Partial Least Square (PLS) melalui program SmartPLS 3.0. Dalam menganalisa dan mengolah data menggunakan SmartPLS, terdapat tiga tahapan yang perlu dilakukan, yakni (1) Analisa *Outer Model*; (2) Analisa *Inner Model*; dan (3) Pengujian Hipotesis (Ghozali & Latan, 2015). Berikut ini merupakan penjabaran tiga tahapan untuk analisa dan pengolahan data menggunakan SmartPLS. Berikut ini adalah skema model dari program SmartPLS yang akan diujikan:



Gambar 1. Model Persamaan Struktural Penelitian

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2024

Analisa Outer Model

Analisa *outer model* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan juga bagaimana setiap indikator memiliki hubungan dengan variabel latennya (Ghozali & Latan, 2015). Terdapat tiga kriteria dalam SmartPLS untuk menilai *outer model*, yakni *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*. Ukuran refleksi dikatakan tinggi jika memiliki nilai lebih dari 0,7 dengan konstruk yang diukur. Dalam penelitian kali ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,7. Dan berikut ini adalah hasil dari analisa *outer model* yang telah dilakukan dengan menggunakan SmartPLS:

a. Convergen Validity

Convergent Validity dilakukan dengan melihat *item reliability* (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor*. *Loading factor* adalah angka yang menunjukkan korelasi antara skor suatu item pertanyaan dengan skor indikator konstruk yang mengukur konstruk tersebut. Kriteria *outer loading factor* adalah dengan nilai $\geq 0,7$. Untuk mengukur variabel penelitian ini, dan dari hasil *outerloading* diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 3. Outer Loading

	Digital Taxation (X1)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan Internet (Z)	Technostress (X2)
X1.1	0,778			
X1.2	0,786			
X1.3	0,725			
X1.4	0,837			
X1.5	0,721			
X1.6	0,739			
X2.1				0,938
X2.2				0,798
X2.3				0,962
X2.5				0,864
Y1		0,791		
Y2		0,745		
Y3		0,782		
Y4		0,811		
Y5		0,858		
Y6		0,813		
Y8		0,765		
Y10		0,784		
Z1			0,940	
Z2			0,897	
Z3			0,920	
Z4			0,906	

Z5			0,898	
Z6			0,856	

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2024

Berdasarkan data pada tabel didapatkan *outer loading* didapatkan semua indikator di atas 0,7, sehingga *convergen validity* semakin tinggi dan indikator dinyatakan valid.

b. *Cronbach alpha*, *Composite reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*

Hasil pengujian reliabilitas dan rerata variasi yang terekstrasi pada tiap variabel yakni dapat dideskripsikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Digitalisasi Pajak (X1)	0,858	0,865	0,894	0,586
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	0,917	0,920	0,932	0,631
Pengetahuan Internet (Z)	0,955	0,958	0,964	0,816
Technostress (X2)	0,919	1,036	0,940	0,798

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2024

Hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*, menurut Ghozali, 2011 sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7. Hasil analisis pada tabel dengan hasil bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,7 Sehingga disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7 dan reliabel.

Hasil pengujian *composite reliability* dimana masing-masing variabel nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6, dan dapat disimpulkan bahwa semua variabel memenuhi syarat *composite reliability*.

Hasil pengujian *Average Variance Extracted (AVE)* didapatkan masing-masing variabel memiliki nilai *AVE* > 0,5, maka dinyatakan bahwa indikator-indikator tersebut memenuhi *Average Variance Extracted*.

Analisa Inner Model

Uji *inner model* yakni untuk mengetahui fit tidaknya model struktural pada penelitian, berikut hasil pengujian *inner model*.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Pengujian Inner Model Structural

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	0,305	0,298

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2024

R^2 menunjukkan variabel *kepatuhan* wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen dan moderasi sebesar 0,305 atau 30,5%, sedangkan sisanya 69,5% dijelaskan variabel lain diluar penelitian.

Uji Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya dan t-statistiknya. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan α sebesar 5% adalah $< 0,05$. Nilai t-tabel untuk α 5% adalah 1,968. Sehingga kriteria penerimaan hipotesis adalah ketika nilai t-statistik $>$ t-tabel. Pengujian hipotesis dengan metode SmartPLS 3.0 dilakukan dengan cara melakukan proses bootstrapping, sehingga diperoleh hubungan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen sebagai berikut:

Tabel 6. Tabel Hasil Bootstrapping Pengaruh Langsung

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Digitalisasi Pajak(X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,195	0,201	0,067	2,911	0,004
Technostress (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	-0,093	-0,099	0,064	1,458	0,146
Moderating Effect 1 -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,095	0,085	0,061	1,546	0,123
Moderating Effect2 -> Kepatuhan	0,224	0,215	0,080	2,793	0,006

Wajib Pajak (Y)					
-----------------	--	--	--	--	--

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2024

Berdasarkan hasil output pada Tabel diketahui pengujian hipotesis untuk persamaan struktural ditunjukkan sebagai berikut:

1. Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
 Nilai t-statistik untuk Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak nilai original sampel 0,195 bernilai positif dan t hitung sebesar 2,911 > t- tabel (1,968) dan *p-value* 0,004 < 0,05 dan nilai original sample bernilai positif. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian ini diterima. Artinya, Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif.
2. Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
 Nilai t-statistik untuk Technostress terhadap Kepatuhan Wajib Pajak nilai original sampel -0,093 bernilai negatif dan t hitung sebesar 1,458 < t-tabel(1,968) dan *p-value* 0,146 > 0,05 dan nilai original sample bernilai negatif. Dengan demikian Hipotesis pada penelitian ini ditolak. Artinya, Technostress berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Pengetahuan Internet.
 Nilai t-statistik untuk Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi oleh pengetahuan internet nilai original sampel 0,095 bernilai positif dan t hitung sebesar 1,546 < t-tabel (1,968) dan *p-value* 0,123 > 0,05. Dengan demikian Hipotesis pada penelitian ini ditolak. Artinya, Pengetahuan Internet sebagai variabel moderating tidak dapat memoderasi (memperkuat) secara signifikan pengaruh dari Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.
4. Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Pemahaman Internet.
 Nilai t-statistik untuk Technostress terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di m o d e r a s i oleh pengetahuan internet nilai original sampel 0,224 bernilai positif dan t hitung sebesar 2,793 > t-tabel (1,968) dan *p-value* 0,006 < 0,05 dan nilai original sample bernilai positif. Dengan demikian Hipotesis pada penelitian ini diterima. Artinya, pengetahuan internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Technostress secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Penerapan Digitalisasi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Masa Pandemi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Digitalisasi Pajak yang mencakup e-registration, e-biling, e-filling, dan e-form berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya. Hipotesis pada penelitian ini juga sejalan dengan *Compliance Theory*, dimana wajib pajak memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajibannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak merasakan kemudahan yang telah diberikan oleh pihak DJP terlebih pada masa pandemi, sehingga wajib pajak masih dapat melaksanakan kewajiban pajaknya dimana saja hanya dengan terhubung ke internet. Wajib pajak tidak perlu keluar rumah yang mana akan menciptakan kerumunan dan menambah jumlah penyebaran covid-19. Selain memudahkan wajib pajak, sistem digitalisasi pajak juga dapat menghemat waktu karena dapat diakses setiap saat, juga dapat meminimalisir penggunaan kertas dalam pelaporan SPT Tahunan sehingga lebih ramah lingkungan

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiiswaa et al., (2021) yang menyatakan bahwa penggunaan layanan digitalisasi pajak dimasa pandemi mengalami peningkatan jika ditinjau dari pelaporan SPT Tahunan dan pendaftaran NPWP dimana hal ini secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi.

Technostress Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *technostress* yang mengacu pada indikator Techno-Complexity dan Techno-Uncertainty tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya.

Penelitian ini menjelaskan bahwa *technostress* tidak dialami oleh wajib pajak di Surabaya karena secara tidak langsung wajib pajak dinyatakan memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan teknologi informasi dan wajib pajak merasa bahwa teknologi dalam hal perpajakan tidak rumit untuk dioperasikan. Wajib pajak juga dinyatakan dapat beradaptasi dengan baik dalam penggunaan sistem digitalisasi, sehingga *technostress* tidak dirasakan dan tidak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Technostress dinilai bukan menjadi salah satu faktor penyebab kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada banyak faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian, misalnya saja faktor pelaksanaan *Self Assessment System* (Listiyowati et al., 2021), yang menyatakan bahwa tingginya pelaksanaan *self assesement system*, maka hal tersebut akan sejalan dengan kepatuhan wajib pajak yang semakin baik dan begitu pula sebaliknya.

Jika dilihat dari spesifikasi responden dalam penelitian kali ini, dapat disimpulkan pula bahwa faktor usia juga tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak untuk bisa mengalami *technostress* yang mana akan membuat wajib pajak tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Seperti yang diungkapkan oleh penelitian sebelumnya oleh Nugroho & Florientina (2021), bahwa faktor usia dan tingkat pendidikan dari seorang wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena jika seseorang memiliki kesadaran akan pentingnya untuk membayarkan dan melaporkan pajaknya, sudah pasti wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya secara baik tanpa dipengaruhi oleh faktor usia maupun tingkat pendidikan mereka.

Pengetahuan Internet Memoderasi Pengaruh Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Masa Pandemi

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan internet sebagai variabel moderating tidak dapat memoderasi (memperkuat) secara signifikan pengaruh dari Digitalisasi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi di Surabaya.

Penelitian ini menjelaskan bahwa masih banyak wajib pajak yang lalai dalam memenuhi kewajiban pajaknya bukan karena sistem Digitalisasi Pajak yang sulit untuk dioperasikan, melainkan kurangnya kesadaran wajib pajak serta faktor-faktor lainnya, seperti sikap wajib pajak dan pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak. Jika seorang wajib pajak memiliki kesadaran akan kewajiban pajaknya, otomatis wajib pajak tersebut akan dengan senang hati mempelajari dan akan terus mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini dikarenakan sistem digitalisasi pajak hanyalah pembaruan yang digunakan sebagai jembatan agar mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Selain dari diri sendiri, peran pemerintah disini sangat dibutuhkan sebagai upaya untuk terus menghimbau masyarakat agar tetap patuh dan dapat menyikapi pajak dengan baik.

Pengetahuan Internet Memoderasi Pengaruh Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Masa Pandemi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh *technostress* terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi di Surabaya.

Pernyataan sebelumnya juga telah menjelaskan bahwa *technostress* sendiri tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dan hal itu dapat terjadi karena wajib pajak di Surabaya dinilai memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem perpajakan dengan baik. Namun, dalam pernyataan kali ini membuktikan bahwa *technostress* tidak dapat berdiri sendiri untuk dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Diperlukan faktor pengetahuan internet untuk memoderasi (memperkuat) *technostress* agar dapat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak.

Dalam perpajakan, pengetahuan internet yang dimaksudkan mencakup pengetahuan wajib pajak dalam mengakses perpajakan melalui website yang disediakan, cara melaporkan pajak, cara membayar pajak, cara menghitung besarnya pajak terhutang, dan kemampuan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan internet pada wajib pajak, maka rentan dikatakan wajib pajak tersebut dapat terkena fenomena *technostress*. Sebaliknya, rendahnya tingkat pengetahuan internet pada wajib pajak, maka hal tersebut akan mempengaruhi wajib pajak untuk dapat mengalami *technostress* dan hal ini secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan pajaknya.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa,

1. Digitalisasi Pajak dapat berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya.
2. *Technostress* tidak dapat berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya.
3. Pengetahuan internet tidak dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi di Surabaya.
4. Pengetahuan internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh *technostress* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi di Surabaya.

Saran

- a. Diharapkan dapat menambah variabel lain, seperti pengaruh dari penerapan *Self Assisment System*, dan sebagainya. Penentuan variabel dapat dipertimbangkan dengan topik maupun permasalahan terkini yang muncul seiring perkembangan jaman pada dunia perpajakan, khususnya pada permasalahan yang akan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Sehingga peneliti selanjutnya dapat menyuguhkan penelitian yang *State of The Art* (SoTA).
- b. Diharapkan dapat menggunakan metode lain dalam pengambilan sampel terhadap calon responden agar mendapatkan jawaban yang mutlak, misalnya saja dengan menggunakan wawancara dan observasi.
- c. Dapat lebih spesifik dalam penentuan sampel, misalnya saja kepatuhan wajib pajak berdasarkan tingkat generasi (*Baby Boomers*, X,Y,Z), sehingga hasil penelitian terkait kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan bisa lebih spesifik.
- d. Bagi instansi terkait, diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan masukan untuk terus memberikan arahan maupun pelatihan terhadap wajib pajak yang masih kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi.
- Adri, N. (2020). *Electronic Filing System and Document Management*. HRD Spot. <https://hrdspot.com/event/electronic-filing-system/>
- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). *Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelapran Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 9(1).
- Beaunoyer, E., Dupéré, S., & Guitton, M. J. (2020). COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. *Computers in Human Behavior*, 111(April). <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106424>
- Cahyono, D., Probowulan, D., & Wulandari, D. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Interner, dan Kesadaran Wajib Pajak. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1), 23–33.

- Da Silva, E., & Toledo, M. M. (2020). Internet and COVID-19: information and misinformation. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 3–4. <https://doi.org/10.31005/iajmh.v3i0.107>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Konsistens Mengoptimalkan Peluang di Masa Pandemi: Laporan Tahunan DJP*. 13.
- Direktur Jenderal Pajak. (2008). Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER/47/PJ/2008. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Fred C. Lunenburg. (2012). Compliance Theory and Organizational Effectiveness Internasional. *International Journal Of Scholarly Academic Intellectual Diversity*, 14(1).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hama A. Analisis Kesadaran Pajak dan Efektivitas E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi. *COMSERVA*. 2023;2(09):1783–94
- Haryaningsih, S., & Juniwati, J. (2021). Implementasi Program Electronic Filing (E- Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pengetahuan Menuju Era Ekonomi Digital. *Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 8(1), 32–41.
- Kementerian Keuangan RI. (1967). Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 235/Kmk.03/2003. *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 235/Kmk.03/2003*, 1(1), 5–24.
- Listiyowati, L., Indarti, I., Setiawan, F. A., Wijayanti, F., & Setiawan, F. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 41. <https://doi.org/10.30659/jai.10.1.41-59>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Andi.
- Nugraha, I. D. G. S., Sastri, I. D. A. . M., & Miati, N. L. P. M. (2020). Pengetahuan Internet Sebagai Pemoderasi Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.2.1762.1-10>
- Nugroho, V., & Florientina. (2021). Pengaruh Usia, Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(2), 612. <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i2.11709>
- Pasaribu, G. F., & Tjen, C. (2016). Dampak Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 1(2), 145–162. <https://doi.org/10.20473/baki.v1i2.2696>
- Penado Abilleira, M., Rodicio-García, M. L., Ríos-de Deus, M. P., & Mosquera- González, M. J. (2021). Technostress in Spanish University Teachers During the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 12(February), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.617650>
- Santosa, H. P., Suana, S., & Mutaqin, S. (2020). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pada Karyawan Koperasi Republik Indonesia

- (KPRI) Di Kabupaten Bondowoso. *MAPAN: Jurnal Manajemen Akuntansi Palapa Nusantara*, 5(1), 75-91.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Alfabeta.
- wardi. (2020). Pengaruh Penggunaan E-Form Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 655–676.
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. A. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Internet Sebagai Variabel Moderating. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v4i1.2699>
- UU RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Kementerian Sekretariat Negara*, 1–11.
- Waluyo, & Nawawi, H. H. (2013). *Perpajakan Indonesia* (C. 11 (ed.); 11 ed.). Salemba Empat.
- Waluyo, T. (2020). *Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemeliharannya Sesuai SE-15/PJ/2018* (hal. 677).
- Wibowo, S., Christian, M., & Purwanto, E. (2020). Technostress Creators on Teaching Performance of Private Universities in Jakarta During Covid-19 Pandemic Article in Technology Reports of Kansai University · July 2020 CITATIONS 19 READS 1. *Technology Reports of Kansai University*, 586(06), 6.
- Widiiswaa, R. A. N., Prihambudib, H., & Kosasihc, A. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Aktivitas Perpajakan (Penggunaan Layanan Daring, Intensitas Layanan Administrasi Pajak, & Perilaku Kepatuhan Pajak). *Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 2(2), 160–178. https://doi.org/10.1111/j.1432-1033.1967.tb19564.x_1