



Jurnal Wawasan Manajemen (JWM)

p-ISSN: 2337-5191 | e-ISSN: 2527-6034

Volume 14 Issue 2, 2026: 22-32



<https://doi.org/10.20527/jwm.v14i2.470>



<https://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm>

JWM

Published by

Master of Management FEB ULM

Research Article

Mediasi Kepuasan Wajib Pajak dalam Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Yohana Yustika Sari ^{*1}, Fatimah ², Sustinah Limarjani ³, Diah Fitriaty ⁴, Melinda Wijaya ⁵

About Article

Article History

Submission : December 2025

Acceptance : June 2026

Publication : June 2026

Keywords

Taxpayer Compliance, Taxpayer Satisfaction, Bijak Application

About Author

^{1,2,3,4,5} Accounting Program,
Universitas Lambung Mangkurat,
Banjarmasin, Indonesia

*Corresponding Contact
@Yohana Yustika Sari
yysari@ulm.ac.id

ABSTRACT

Tax digitalization refers to the integration of digital technology to enhance the efficiency and effectiveness of tax administration processes, including taxpayer registration, tax payment, and tax reporting. The Banjarmasin City Government, through BPKPAD, has adopted digital tax innovations for local taxes and introduced the Bijak (Banjarmasin Integrasi Pajak) application at the end of 2023 to support taxpayers in conducting digital tax transactions. This study aims to analyze the impact of tax digitalization on local taxpayer compliance and to assess the mediating role of taxpayer satisfaction in this relationship. The research involved 100 registered taxpayers who have used the Bijak application. The findings reveal that tax digitalization positively influences taxpayer compliance. Furthermore, the results confirm that taxpayer satisfaction acts as a mediator between tax digitalization and taxpayer compliance, emphasizing the crucial role of user experience in strengthening the effectiveness of digital tax systems.

How to Cite: Sari, Y. Y., Fatimah, Limarjani, S., Fitriaty, D., & Wijaya, M. (2026). Mediasi kepuasan wajib pajak dalam pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 14(2), 22-32



Copyright: © 2026 by the authors. Licensed Jurnal Wawasan Manajemen, Indonesia. This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk pada sektor perpajakan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi perpajakan dilakukan melalui pengembangan sistem elektronik yang memfasilitasi proses pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak secara lebih cepat dan terintegrasi. OECD (2021) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan merupakan strategi penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak sekaligus mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, digitalisasi juga mampu mengurangi biaya administrasi dan memperluas akses layanan perpajakan bagi masyarakat. Perkembangan digitalisasi perpajakan sejalan dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Bassey et al. (2022) menjelaskan bahwa administrasi perpajakan digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi sistem perpajakan, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui layanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Implementasi teknologi digital dalam sistem perpajakan memungkinkan pemerintah melakukan integrasi data dan pelayanan secara lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas tata kelola perpajakan.

Dalam perspektif Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dirasakan pengguna. Davis (1989) menjelaskan bahwa semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi, semakin tinggi tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem tersebut dalam memberikan manfaat dan kemudahan bagi wajib pajak sebagai pengguna layanan. Sejalan dengan perkembangan tersebut, Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) sejak tahun 2022 mulai mengembangkan digitalisasi pelayanan perpajakan daerah sebagai bagian dari upaya optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah peluncuran aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK)

pada November 2023. Aplikasi BIJAK dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi dan pembayaran pajak daerah secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Melalui aplikasi tersebut, wajib pajak dapat mengakses layanan perpajakan kapan saja dan di mana saja sehingga proses administrasi menjadi lebih praktis dan efisien (Riyadi, 2023).

Sebagai upaya percepatan digitalisasi pelayanan perpajakan daerah, sejak tahun 2025 BPKPAD Kota Banjarmasin mulai mengarahkan seluruh layanan perpajakan untuk diakses melalui aplikasi BIJAK. Wajib pajak yang datang langsung ke kantor BPKPAD tetap mendapatkan pelayanan, namun diarahkan dan didampingi oleh petugas untuk mengakses layanan melalui aplikasi tersebut. Kebijakan ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mendorong pemanfaatan layanan perpajakan berbasis digital secara lebih luas. Berdasarkan informasi dari BPKPAD Kota Banjarmasin, salah satu layanan yang paling banyak memanfaatkan aplikasi BIJAK adalah layanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), yang mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perpajakan yang cepat, mudah, dan terintegrasi.

Implementasi digitalisasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Wulandari dan Dasman (2023), Nastiti dan Utomo (2025) menemukan bahwa sistem digitalisasi perpajakan berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penerimaan teknologi dan pemanfaatan layanan perpajakan digital. Temuan tersebut didukung oleh Devano et al (2023) yang menjelaskan bahwa penerapan teknologi digital dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan efisiensi layanan dan kemudahan akses informasi. Chen et al. (2025) juga menunjukkan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan perpajakan melalui perbaikan kualitas informasi, transparansi, dan efektivitas pengawasan. Selain itu, Duve dan Schutte (2025) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam sistem perpajakan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan melalui peningkatan aksesibilitas, transparansi, dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan.

Selain memengaruhi kepatuhan secara langsung, digitalisasi perpajakan juga berpotensi meningkatkan

kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan. Kepuasan wajib pajak merupakan evaluasi yang muncul setelah wajib pajak membandingkan harapan mereka dengan pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks layanan perpajakan digital, kemudahan penggunaan, fleksibilitas layanan, kecepatan akses, dan kejelasan informasi menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Asmah et al. (2025) menemukan bahwa adopsi teknologi digital dalam administrasi perpajakan mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui peningkatan kualitas layanan yang dirasakan. Penelitian Awaluddin et al. (2017), Dewi dan Nurhayati (2022) serta El Wachidah dan Andhaniwati (2024) juga menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian-penelitian mengenai digitalisasi perpajakan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada konteks perpajakan nasional seperti e-filing, e-billing, dan layanan perpajakan elektronik lainnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji digitalisasi pajak daerah melalui aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada pengaruh langsung digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara mekanisme yang menjelaskan bagaimana digitalisasi tersebut mampu meningkatkan kepatuhan masih belum banyak dieksplorasi. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait peran faktor psikologis pengguna, khususnya kepuasan wajib pajak, dalam menjelaskan hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur digitalisasi perpajakan dengan menguji peran kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak pada konteks implementasi aplikasi BIJAK di Kota Banjarmasin. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada pengaruh langsung digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini berupaya menjelaskan mekanisme bagaimana digitalisasi perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan kepuasan pengguna layanan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, menguji pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, menguji pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menganalisis peran mediasi kepuasan wajib pajak dalam hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak pada pengguna aplikasi BIJAK di Kota Banjarmasin

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan layanan perpajakan pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Jumlah ini diperoleh dari perhitungan dengan rumus Slovin. Responden penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria berikut: (1) berusia minimal 18 tahun dan (2) pernah menggunakan aplikasi Banjarmasin Integrasi Pajak (BIJAK) dalam melakukan aktivitas perpajakan pada BPKPAD Kota Banjarmasin. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas Digitalisasi Perpajakan sebagai variabel independen (X), Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel mediasi (Y), dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen (Z). Digitalisasi perpajakan merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan layanan perpajakan. Variabel ini diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, akses informasi digital, ketersediaan fitur layanan, dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi BIJAK. Kepuasan wajib pajak merupakan tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan wajib pajak setelah menggunakan layanan perpajakan digital dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya (Kotler & Keller, 2016). Variabel ini diukur melalui indikator kesesuaian layanan dengan harapan, kenyamanan penggunaan, kemandirian penggunaan, niat penggunaan berkelanjutan, dan kemauan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

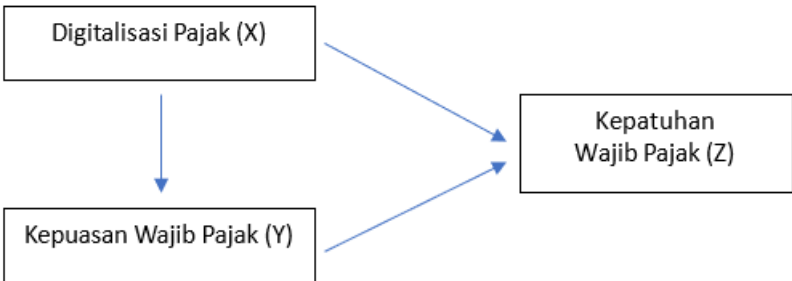
Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Rahayu, 2017). Variabel ini diukur melalui indikator status pendaftaran sebagai wajib pajak, ketepatan pelaporan informasi objek pajak, dan ketepatan pembayaran pajak.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Digitalisasi Perpajakan (X)	Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan layanan perpajakan.	1. Kemudahan penggunaan 2. Efisiensi waktu 3. Akses informasi digital 4. Ketersediaan fitur layanan 5. Pengalaman pengguna	Davis (1989); Wulandari & Dasman (2023)
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan wajib pajak setelah menggunakan layanan perpajakan digital dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.	1. Kesesuaian dengan harapan 2. Kenyamanan penggunaan 3. Kemandirian penggunaan 4. Niat penggunaan berkelanjutan 5. Kemauan merekomendasikan	Kotler & Keller (2016)
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.	1. Status pendaftaran sebagai wajib pajak 2. Ketepatan pelaporan informasi objek pajak 3. Ketepatan pembayaran pajak	Rahayu (2017)

Sumber: Diadaptasi dari berbagai sumber (2025)

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menguji pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi. Model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Model penelitian ini dibangun berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan pengguna (Davis, 1989). Dalam konteks perpajakan, digitalisasi layanan melalui aplikasi BIJAK diharapkan mampu memberikan kemudahan akses,

efisiensi waktu, dan kualitas layanan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wulandari dan Dasman (2023), Nastiti dan Utomo (2025) menemukan bahwa sistem

digitalisasi perpajakan berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi. Devano et al. (2023) juga menjelaskan bahwa penerapan teknologi digital dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan efisiensi layanan dan kemudahan akses informasi. Selain itu, digitalisasi perpajakan juga berpotensi meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan. Asmah et al. (2025) menemukan bahwa adopsi teknologi digital dalam administrasi perpajakan mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui peningkatan kualitas layanan yang dirasakan. Di sisi lain, kepuasan wajib pajak telah terbukti menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian Dewi dan Nurhayati (2022) serta El Wachidah dan Andhaniwati (2024) menunjukkan bahwa wajib pajak yang merasa puas terhadap layanan perpajakan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1:** Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2:** Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.
- H3:** Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H4:** Kepuasan wajib pajak memediasi pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis jalur (path analysis) dengan bantuan program IBM SPSS. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung antarvariabel dalam model penelitian. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Persamaan	(Nilai Sig. KS)
Persamaan regresi 1 ($X \rightarrow Y$)	0,088
Persamaan regresi 2 ($X, Y \rightarrow Z$)	0,188

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 2, hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada persamaan regresi 1 (Digitalisasi Perpajakan $\rightarrow$ Kepuasan Wajib Pajak) sebesar 0,088 dan pada persamaan regresi 2 (Digitalisasi Perpajakan dan

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai koefisien jalur (path coefficient) dan tingkat signifikansi (p-value). Hipotesis H1, H2, dan H3 dinyatakan diterima apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Sedangkan pengujian hipotesis mediasi (H4) dilakukan menggunakan pendekatan analisis jalur (path analysis) berdasarkan prosedur mediasi yang dikemukakan oleh Baron dan Kenny (1986), yang juga dikemukakan dan Ghozali (2018). Dalam pendekatan ini, efek mediasi dievaluasi melalui pengujian signifikansi hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak, serta hubungan antara kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh tidak langsung (indirect effect) diperoleh melalui perkalian koefisien jalur antara digitalisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Efek mediasi dinyatakan terjadi apabila jalur-jalur yang membentuk hubungan mediasi tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Data pada penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak daerah yang terdaftar pada BPKPAD Kota Banjarmasin dan telah menggunakan aplikasi BIJAK. Setelah diperoleh jawaban dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas juga telah dilakukan. Hasil dari ketiga pengujian tersebut menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi seluruh asumsi yang dipersyaratkan. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov mengindikasikan bahwa residual berdistribusi normal, sebagaimana ditunjukkan berikut:

Kepuasan Wajib Pajak $\rightarrow$ Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,188. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), sehingga residual pada masing-masing persamaan regresi dapat dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, model

penelitian telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Heterokedastisitas	
	Persamaan Regresi 1	Persamaan Regresi 2
Digitalisasi Pajak (X)	0,169	0,105
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,188	

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 3, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode White menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Pada persamaan regresi 1, variabel Digitalisasi Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,169. Sementara itu, pada persamaan regresi 2, variabel Digitalisasi Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar

0,105 dan variabel Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,979. Karena seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual pada model penelitian bersifat konstan sehingga asumsi heteroskedastisitas telah terpenuhi

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Digitalisasi Pajak (X)	0,949	1,053
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,949	1,053

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,053. Nilai tersebut berada jauh di bawah batas maksimum yang direkomendasikan, yaitu 10. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model penelitian. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan terbebas dari masalah multikolinearitas. Penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel dalam model. Terdapat dua persamaan regresi yang dianalisis guna menjawab hipotesis penelitian. Berikut hasil analisis regresi dari dua persamaan regresi yang telah dilakukan

Tabel 5. Hasil Regresi Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Variabel	Beta	t	Sig.	R ²	Adjusted R ²	F	Sig. F
Digitalisasi Perpajakan (X)	0,225	2,286	0,024*	0,051	0,041	5,228	0,024

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 6. Hasil Regresi Digitalisasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Beta	t	Sig.	R ²	Adjusted R ²	F	Sig. F
Digitalisasi Perpajakan (X)	0,279	2,926	0,004*	0,162	0,144	9,343	0,000
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,233	2,442	0,016*				

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 5, digitalisasi perpajakan memiliki koefisien regresi (β) sebesar 0,225 dengan nilai t sebesar 2,286 dan tingkat signifikansi sebesar 0,024. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,051 menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan mampu menjelaskan variasi kepuasan wajib

pajak sebesar 5,1%, sedangkan sisanya sebesar 94,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 5,228 dengan signifikansi 0,024, yang mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 6, digitalisasi perpajakan memiliki koefisien regresi (β) sebesar 0,279 dengan nilai t sebesar 2,926 dan tingkat signifikansi sebesar 0,004. Hasil tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Pada persamaan regresi yang tersebut, variabel kepuasan wajib pajak memiliki koefisien regresi (β) sebesar 0,233 dengan nilai t sebesar 2,442 dan tingkat signifikansi sebesar 0,016. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,162 menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 16,2%, sedangkan sisanya sebesar 83,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hasil uji F sebesar 9,343 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan pengaruh digitalisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian H1, H2, dan H3 menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, serta kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut mengindikasikan adanya kemungkinan peran kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah kepuasan wajib pajak berperan sebagai variabel mediasi, dilakukan pengujian pengaruh tidak langsung melalui analisis jalur (path analysis).

Tabel 7. Hasil Pengujian untuk Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Standardized Coefficients Beta Digitalisasi pajak -> Kepuasan wajib pajak	Standardized Coefficients Beta Kepuasan wajib pajak -> Kepatuhan wajib pajak
Digitalisasi pajak -> Kepuasan wajib pajak -> Kepatuhan wajib pajak	0,225	0,233
Sig	0,024	0,016

Sumber: Data Diolah (2025)

Analisis jalur (path analysis) dalam analisis ini dilakukan dengan pendekatan mediasi yang dikemukakan oleh Baron dan Kenny (1986). Dalam pendekatan ini, efek mediasi dievaluasi melalui pengujian signifikansi jalur antara variabel independen terhadap variabel mediasi serta jalur antara variabel mediasi terhadap variabel dependen. Selanjutnya, besarnya pengaruh tidak langsung (indirect effect) diperoleh melalui perkalian koefisien jalur yang membentuk hubungan mediasi.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5 dan tabel 6, diketahui bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai beta sebesar 0,225 dan tingkat signifikansi sebesar 0,024. Selain itu, kepuasan wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak dengan nilai beta sebesar 0,233 dan tingkat signifikansi sebesar 0,016. Kedua jalur tersebut memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 sehingga memenuhi syarat untuk membentuk hubungan mediasi.

Besarnya pengaruh tidak langsung diperoleh melalui perkalian koefisien jalur digitalisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dan koefisien jalur kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu sebesar 0,052 ($0,225 \times 0,233$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui peningkatan kepuasan wajib pajak.

Dengan demikian, hasil analisis jalur mengindikasikan bahwa kepuasan wajib pajak berperan sebagai variabel

mediasi dalam hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat (H4) dapat diterima.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan layanan perpajakan digital melalui aplikasi BIJAK mampu mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara lebih baik. Kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta fleksibilitas penggunaan yang ditawarkan aplikasi BIJAK mengurangi berbagai hambatan administratif yang selama ini menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan pengguna akan meningkatkan penerimaan terhadap suatu teknologi. Dalam konteks penelitian ini, wajib pajak yang merasakan manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi BIJAK cenderung lebih bersedia memanfaatkan layanan perpajakan digital dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi administrasi perpajakan, tetapi juga sebagai instrumen yang mampu membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Wulandari dan Dasman (2023) serta Dube dan Schutte (2025) yang menemukan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak pada berbagai konteks dan wilayah penelitian.

Secara praktis, temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan layanan perpajakan digital perlu terus dilakukan oleh pemerintah daerah. Peningkatan fitur layanan, kemudahan akses, dan integrasi sistem dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus mendukung modernisasi tata kelola perpajakan daerah.

3.2.2. Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Digitalisasi perpajakan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, dan fleksibel. Pemanfaatan aplikasi BIJAK memungkinkan wajib pajak memperoleh layanan perpajakan secara lebih cepat dibandingkan dengan prosedur konvensional sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Kemudahan akses informasi, efisiensi waktu, dan ketersediaan layanan secara daring menjadi faktor yang meningkatkan persepsi positif wajib pajak terhadap kualitas layanan perpajakan yang diterima.

Kondisi tersebut sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), serta hasil penelitian yang ditemukan oleh Abu-Silake et al. (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan merupakan faktor utama yang mendorong penggunaan platform pajak digital. Semakin mudah dan bermanfaat suatu sistem perpajakan digital digunakan, semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan tersebut. Hal ini berarti bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Jika wajib pajak merasa bahwa aplikasi BIJAK memberikan manfaat dan kemudahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak sebagai pengguna layanan. Interpretasi tersebut sejalan dengan penelitian Asmah et al. (2025) yang menjelaskan bahwa adopsi teknologi digital dalam administrasi perpajakan mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui peningkatan kualitas layanan yang dirasakan.

Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman layanan yang nyaman, mudah, dan bermanfaat bagi wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fitur, kemudahan akses, dan stabilitas sistem perlu menjadi perhatian utama pemerintah daerah dalam pengembangan layanan perpajakan digital.

3.2.3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan faktor penting yang mendorong terbentuknya perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang memperoleh pengalaman layanan yang sesuai dengan

harapan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap sistem perpajakan dan menunjukkan komitmen yang lebih tinggi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Dengan kata lain, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem perpajakan digital, tetapi juga oleh tingkat kepuasan yang muncul setelah wajib pajak menggunakan sistem tersebut.

Dari perspektif perilaku konsumen, kepuasan mencerminkan evaluasi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya (Kotler & Keller, 2016). Ketika layanan perpajakan digital mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan wajib pajak, maka akan terbentuk sikap positif terhadap sistem perpajakan yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Awaluddin et al. (2017), Dewi dan Nurhayati (2022), serta El Wachidah dan Andhaniwati (2024) yang menemukan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pemerintah daerah untuk tidak hanya berfokus pada aspek teknis digitalisasi perpajakan, tetapi juga memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna. Upaya peningkatan kualitas layanan, kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan responsivitas sistem dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

3.2.4. Peran Mediasi Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital yang digunakan.

Dalam perspektif TAM, teknologi yang mampu memberikan kemudahan penggunaan dan manfaat yang nyata akan menghasilkan pengalaman pengguna yang positif. Pengalaman positif tersebut selanjutnya membentuk kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima. Ketika wajib pajak merasa puas terhadap kualitas layanan digital yang diberikan melalui aplikasi

BIJAK, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap sistem perpajakan dan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Dewi dan Nurhayati (2022) serta El Wachidah dan Andhaniwati (2024) yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wardani dan Juliansya (2018) juga menemukan bahwa kualitas layanan berbasis elektronik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Kesamaan hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menciptakan kepuasan pengguna.

Meskipun nilai pengaruh tidak langsung yang diperoleh relatif kecil, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak tetap memiliki kontribusi dalam menjelaskan hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini memberikan implikasi teoritis bahwa hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak bersifat tidak hanya langsung, tetapi juga melibatkan mekanisme psikologis pengguna. Sementara itu, implikasi praktisnya adalah pemerintah daerah tidak cukup hanya menyediakan layanan digital, tetapi juga perlu memastikan bahwa layanan tersebut mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi wajib pajak.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi pajak memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut menegaskan bahwa implementasi aplikasi Bijak sebagai wujud modernisasi sistem perpajakan oleh BPKPAD Kota Banjarmasin memiliki peran yang signifikan dalam mendorong wajib pajak untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Digitalisasi yang dihadirkan melalui aplikasi ini tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan, akurasi, serta aksesibilitas layanan pajak, sehingga mendorong perubahan perilaku wajib pajak ke arah yang lebih patuh.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki fungsi mediasi dalam hubungan antara digitalisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Artinya, pengaruh digitalisasi pajak tidak hanya muncul secara langsung, tetapi juga bekerja melalui rasa

puas yang dirasakan wajib pajak terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem perpajakan digital. Ketika wajib pajak merasakan proses yang lebih efisien, transparan, dan mudah dipahami, maka tingkat kepuasan meningkat, dan pada akhirnya memperkuat komitmen mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian ini memberikan implikasi bahwa pemerintah daerah, khususnya BPKPAD Kota Banjarmasin, perlu terus meningkatkan mutu sistem digital yang digunakan dari segi fitur yang ditawarkan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi wajib pajak. Peningkatan kualitas layanan digital merupakan strategi penting dalam mendorong kepatuhan pajak yang berkelanjutan di era digital.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak pengguna aplikasi BIJAK di Kota Banjarmasin sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh wajib pajak daerah di Indonesia yang memiliki karakteristik dan sistem pelayanan yang berbeda. Kedua, pengujian mediasi masih menggunakan pendekatan analisis jalur (path analysis) berdasarkan prosedur Baron dan Kenny (1986), sehingga belum memberikan estimasi efek mediasi yang sekuat metode bootstrapping, Sobel Test, atau PROCESS Hayes. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian maupun jenis pajak yang diteliti agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas digitalisasi perpajakan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Silake, S. A., Alshurafat, H., Alaqrabawi, M., Shehadeh, M., et al. (2024). Exploring the key factors influencing the actual usage of digital tax platforms. *Discover Sustainability*, 5, 88. <https://doi.org/10.1007/s43621-024-00241-2>
- Asmah, A., Ampong, K. O., Bibi, D., & Ofori, W. (2025). Exploring the drivers of digital technology adoption for enhancing domestic tax mobilization in Ghana. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(1), 100327. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100327>
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO*, 2(2), 109-122.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Chen, S., Liu, Z., & Cai, W. (2025). Digital transformation and tax compliance in Chinese industrial sector. *International Review of Financial Analysis*, 102, 104116. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2025.104116>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dewi, R. A., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cimahi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 414-421. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1713>
- Devano, S., Mulyani, S., Winarningsih, S., & Ghani, E. K. (2023). Tax officers' perceived relationship of e-taxation use, taxpayer satisfaction and taxpayer compliance. *Asian Economic and Financial Review*, 13(10), 687-699. <https://doi.org/10.55493/5002.v13i10.4848>
- Duve, M., & Schutte, D. P. (2025). Unmooring tax compliance: The impact of information technology in the Zimbabwean small firms under presumptive taxation. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101422. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101422>
- El Wachidah, E. N., & Andhaniwati, E. (2024). Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Studi kasus Samsat Kabupaten Gresik. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1128-1139.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nastiti, A., & Utomo, R. B. (2025). Digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, 8(1)

- OECD. (2021). OECD economic surveys: Indonesia 2021. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/fd7e6249-en>
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal. Salemba Empat.
- Riyadi, A. (2023, November 14). Tawarkan fitur pembayaran pajak dan retribusi daerah, BPKPAD Banjarmasin luncurkan aplikasi BIJAK. Jejak Rekam.
<https://jejakrekam.com/2023/11/14/tawarkan-fitur-pembayaran-pajak-dan-retribusi-daerah-bpkpad-banjarmasin-luncurkan-aplikasi-bijak/>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Alfabeta.
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika, 15(2), 79–92.
- Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer compliance: The role of taxation digitalization system and Technology Acceptance Model (TAM) with internet understanding as a mediating variable. East Asian Journal of Multidisciplinary Research, 2(6), 2385–2396.
<https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>