



Contents lists available at insancendikia.or.id

ARBITRASE

(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)

ISSN : 3124-8985

Journal homepage: <https://ojs.insancendikia.or.id/index.php/Arbitrase>



Pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Efisiensi Administrasi Pajak Dimoderasi oleh Akses Internet

Tenti Mardiana¹, Haryono²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten

Article Info

Keyword:

Tax System Digitalization, Tax Knowledge, Tax Administration Efficiency, Internet Access.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax system digitalization and tax knowledge on tax administration efficiency, as well as to test the role of internet access as a moderating variable. This study utilizes a quantitative method with a descriptive approach. The population consists of 364 Tax Accounting students at Pamulang University (Class of 2022) who possess a Tax Identification Number (NPWP) and have utilized digital tax services. A sample of 78 respondents was determined using a purposive sampling technique with Slovin's formula at a 10% margin of error. Data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and Moderated Regression Analysis (MRA) utilizing SPSS version 29. The results indicate that partially, tax system digitalization has a positive and significant effect on tax administration efficiency, and tax knowledge also has a positive and significant effect on tax administration efficiency. Simultaneously, tax system digitalization and tax knowledge significantly affect tax administration efficiency, contributing 68.6%. However, MRA reveals that internet access does not moderate the effect of tax system digitalization and tax knowledge on tax administration efficiency. The implications of this study emphasize the importance of enhancing digital system quality and strengthening continuous tax education to support effective and inclusive tax administration.



© 2020 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Tenti Mardiana

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten

Email: tentimardiana21@gmail.com

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang berperan strategis dalam membiayai pembangunan nasional, menyediakan pelayanan publik, dan menjaga stabilitas fiskal. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi administrasi perpajakan menjadi bagian penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara. Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2024) melaporkan bahwa realisasi penerimaan pajak hingga November 2024 mencapai Rp1.688,93 triliun atau 84,92% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Meskipun menunjukkan capaian yang cukup besar, administrasi perpajakan masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan kepatuhan, keterbatasan integrasi informasi, serta kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut mendorong pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mempercepat reformasi administrasi perpajakan berbasis teknologi digital guna menciptakan sistem yang lebih transparan, akurat, efektif, dan efisien.

Digitalisasi sistem perpajakan merupakan salah satu strategi reformasi administrasi yang bertujuan menyederhanakan prosedur, mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta mengurangi biaya administrasi. Implementasi layanan elektronik, seperti e-Filing, e-Faktur, e-Bupot, dan pengembangan Coretax System, menunjukkan komitmen pemerintah dalam mengintegrasikan proses administrasi perpajakan. Menurut Dwivedi et al. (2021), penerapan digital governance dapat mendukung transformasi pelayanan publik melalui integrasi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Sejalan dengan pandangan tersebut, Mardiana (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan merupakan transformasi proses administrasi konvensional menuju layanan elektronik yang memungkinkan pengelolaan data dan pemenuhan kewajiban perpajakan secara lebih efektif. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, keamanan informasi, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital.

Efisiensi administrasi pajak mencerminkan kemampuan proses perpajakan dalam mencapai hasil yang optimal melalui penggunaan waktu, biaya, dan sumber daya secara tepat. Halawa (2025) menjelaskan bahwa efisiensi pengelolaan penerimaan pajak berkaitan dengan optimalisasi proses administrasi serta pemanfaatan sumber daya untuk mendukung pelayanan perpajakan. Dalam konteks digitalisasi, efisiensi dapat tercermin melalui percepatan pengolahan data, penyederhanaan prosedur pelaporan, pengurangan kesalahan administratif, dan peningkatan kemudahan akses layanan. Bellon et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan faktur pajak elektronik dapat mendukung perbaikan administrasi dan kepatuhan perpajakan. Sementara itu, Koriyah et al. (2025) mengkaji kontribusi digitalisasi terhadap efektivitas administrasi perpajakan pada KPP Pratama Semarang Barat. Kajian tersebut memperlihatkan pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung penyelenggaraan administrasi perpajakan.

Selain digitalisasi sistem, pengetahuan pajak merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi efisiensi administrasi perpajakan. Pengetahuan pajak mencakup pemahaman mengenai peraturan, prosedur, hak dan kewajiban perpajakan, serta kemampuan menggunakan layanan administrasi berbasis elektronik. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan memadai cenderung lebih mampu memahami prosedur pelaporan, menyiapkan dokumen, dan memanfaatkan fasilitas perpajakan secara tepat. Atichasari et al. (2024) mengkaji hubungan pemahaman perpajakan dan modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Selanjutnya, Hindayani dan Arum (2025) meneliti keterkaitan literasi pajak dan digitalisasi dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Tangerang. Penelitian tersebut memberikan dasar empiris mengenai pentingnya aspek pengetahuan dan teknologi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, peningkatan pengetahuan pajak berpotensi mendukung efisiensi administrasi melalui pengurangan kesalahan, percepatan penyelesaian kewajiban, dan pemanfaatan layanan elektronik secara optimal.

Keberhasilan penerapan sistem perpajakan digital juga berkaitan dengan ketersediaan akses internet sebagai infrastruktur pendukung. Layanan perpajakan elektronik membutuhkan konektivitas yang memadai agar pengguna dapat mengakses informasi, mengirimkan dokumen, serta menyelesaikan kewajiban administrasi tanpa hambatan teknis. Kualitas jaringan yang rendah berpotensi mengakibatkan keterlambatan pelaporan, kegagalan pengiriman data, dan meningkatnya waktu penyelesaian administrasi. Dalam perspektif sistem sosioteknis, Baxter dan Sommerville (2021) menekankan pentingnya keterkaitan antara komponen teknologi, manusia, dan lingkungan dalam menentukan keberhasilan suatu sistem. Oleh karena itu, akses internet dapat dipandang sebagai faktor lingkungan yang berpotensi memperkuat atau memperlemah hubungan digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak dengan efisiensi administrasi perpajakan. Namun, peran moderasi tersebut memerlukan pembuktian empiris karena ketersediaan internet belum tentu secara langsung meningkatkan manfaat sistem digital apabila tidak disertai kemampuan pengguna dan kualitas layanan yang memadai.

Secara teoretis, penelitian ini menggunakan teori keagenan (agency theory) yang dikembangkan oleh Jensen dan Meckling (1976) untuk menjelaskan pentingnya informasi, transparansi, serta mekanisme pengawasan dalam hubungan antara pihak yang memiliki kewenangan dan pihak yang melaksanakan kewajiban. Dalam konteks perpajakan, digitalisasi sistem dapat membantu meningkatkan keterbukaan dan ketepatan informasi antara otoritas pajak dan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berperan dalam mendukung pemahaman serta pelaksanaan kewajiban, sedangkan akses internet memungkinkan pemanfaatan layanan elektronik. Integrasi ketiga aspek tersebut menjadi dasar konseptual dalam memahami efisiensi administrasi perpajakan, khususnya dari perspektif pengguna layanan digital.

Meskipun penelitian mengenai digitalisasi dan pengetahuan perpajakan telah banyak dilakukan, sebagian besar kajian terdahulu masih berfokus pada kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Bellon et al. (2022), Atichasari et al. (2024), serta Hindayani dan Arum (2025) memberikan perhatian terhadap keterkaitan teknologi, pemahaman perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menempatkan efisiensi administrasi pajak sebagai variabel dependen, dengan mengintegrasikan digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak serta akses internet sebagai variabel moderasi, masih menjadi ruang pengembangan kajian dalam literatur yang digunakan penelitian ini. Selain itu, peran akses internet sebagai faktor infrastruktur perlu dibedakan dari kemampuan individu dalam menggunakan teknologi. Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang mendasari pentingnya pengujian hubungan antarvariabel secara lebih komprehensif.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengintegrasikan aspek teknologi melalui digitalisasi sistem pajak, aspek kognitif melalui pengetahuan pajak, serta aspek infrastruktur melalui akses internet dalam satu model penelitian. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa Akuntansi Perpajakan Universitas Pamulang angkatan 2022 yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pernah menggunakan layanan perpajakan digital. Pemilihan responden tersebut didasarkan pada relevansi latar belakang akademik dan pengalaman penggunaan layanan perpajakan elektronik. Efisiensi administrasi pajak dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi dan pengalaman responden, sehingga tidak dimaksudkan sebagai pengukuran langsung terhadap efisiensi operasional internal DJP.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak terhadap efisiensi administrasi pajak, baik secara parsial maupun simultan, serta menguji kemampuan akses internet dalam memoderasi kedua hubungan tersebut. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya bukti empiris mengenai keterkaitan teknologi, pengetahuan perpajakan, dan infrastruktur digital dalam mendukung efisiensi administrasi dari perspektif pengguna. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan memberikan masukan bagi DJP, institusi pendidikan, dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan digital, memperkuat literasi perpajakan, serta mengembangkan layanan administrasi yang lebih mudah diakses, efektif, dan inklusif.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak terhadap efisiensi administrasi pajak serta menguji peran akses internet sebagai variabel moderasi. Menurut Sugiyono (2020), pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data numerik secara sistematis. Penelitian dilaksanakan di Universitas Pamulang pada mahasiswa Program Studi Akuntansi konsentrasi Perpajakan angkatan 2022, khususnya kelas Reguler C Kamis dan Sabtu. Populasi penelitian berjumlah 364 mahasiswa, sedangkan sampel sebanyak 78 responden ditetapkan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%. Kriteria responden meliputi mahasiswa yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pernah menggunakan layanan perpajakan digital.

Penelitian ini melibatkan empat variabel, yaitu digitalisasi sistem pajak (X_1), pengetahuan pajak (X_2), efisiensi administrasi pajak (Y), dan akses internet (Z) sebagai variabel moderasi. Operasionalisasi variabel dilakukan berdasarkan indikator yang relevan agar setiap konstruk dapat

diukur secara empiris (Sugiyono, 2020). Digitalisasi sistem pajak mencakup kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, kemudahan pelaporan, serta keandalan layanan elektronik. Pengetahuan pajak berkaitan dengan pemahaman peraturan, prosedur, dan penggunaan teknologi perpajakan. Efisiensi administrasi pajak diukur berdasarkan persepsi responden mengenai kecepatan, ketepatan, dan kemudahan proses administrasi, sedangkan akses internet mencerminkan ketersediaan serta kualitas konektivitas dalam mengakses layanan digital. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang disebarakan secara daring menggunakan Google Forms.

Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 29 melalui analisis deskriptif, pengujian kualitas instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis statistik inferensial. Menurut Ghazali (2019), pengujian instrumen dan asumsi regresi diperlukan untuk mendukung ketepatan analisis statistik. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi internal instrumen. Selanjutnya, pengujian asumsi klasik mencakup uji normalitas residual, multikolinearitas melalui nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), serta heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dan grafik *scatterplot*. Tahapan analisis dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan model sebelum pengujian hipotesis. Penggunaan SPSS dalam analisis regresi mengacu pada Field (2018) dan Pallant (2020).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak dengan efisiensi administrasi pajak. Selanjutnya, *Moderated Regression Analysis* (MRA) diterapkan untuk menguji apakah akses internet memoderasi hubungan kedua variabel independen dengan variabel dependen. Menurut Field (2018), pengujian interaksi dalam regresi dapat digunakan untuk mengidentifikasi perubahan hubungan antarvariabel berdasarkan tingkat variabel moderator. Model regresi dasar dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

sedangkan model moderasi memasukkan akses internet serta interaksi X_1Z dan X_2Z , sehingga persamaannya menjadi

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \beta_4 X_1Z + \beta_5 X_2Z + \varepsilon$$

Dalam persamaan tersebut, α merupakan konstanta, β adalah koefisien regresi, dan ε merupakan komponen kesalahan. Keberadaan efek moderasi ditentukan berdasarkan signifikansi koefisien interaksi pada taraf 5% ($p < 0,05$).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) untuk mengetahui signifikansi masing-masing koefisien regresi serta uji simultan (uji F) untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap efisiensi administrasi pajak. Menurut Sugiyono (2020), pengujian hipotesis statistik digunakan untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi variasi efisiensi administrasi pajak yang dapat dijelaskan oleh model penelitian. Pengambilan keputusan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dengan hipotesis nol ditolak apabila nilai $p < 0,05$. Hasil analisis diinterpretasikan berdasarkan arah koefisien regresi, tingkat signifikansi, kemampuan penjelasan model, serta signifikansi interaksi moderasi.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Program Studi Akuntansi konsentrasi Perpajakan angkatan 2022 Reguler C (kelas Kamis dan Sabtu), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak terhadap efisiensi administrasi pajak dengan akses internet sebagai variabel moderasi. Pemilihan objek didasarkan pada latar belakang pendidikan perpajakan dan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner berskala Likert.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pamulang Konsentrasi Perpajakan TA Genap 2025/2026

No	Jenis Kelas	Kode Kelas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Reguler C Kamis	08SAKK001	08/Akuntansi Perpajakan	29
2	Reguler C Kamis	08SAKK002	08/Akuntansi Perpajakan	28
3	Reguler C Kamis	08SAKK003	08/Akuntansi Perpajakan	30
4	Reguler C Sabtu	08SAKE001	08/Akuntansi Perpajakan	35
5	Reguler C Sabtu	08SAKE002	08/Akuntansi Perpajakan	37
6	Reguler C Sabtu	08SAKE003	08/Akuntansi Perpajakan	34
7	Reguler C Sabtu	08SAKE004	08/Akuntansi Perpajakan	35
8	Reguler C Sabtu	08SAKE005	08/Akuntansi Perpajakan	36
9	Reguler C Sabtu	08SAKE006	08/Akuntansi Perpajakan	34
10	Reguler C Sabtu	08SAKE007	08/Akuntansi Perpajakan	33
11	Reguler C Sabtu	08SAKE008	08/Akuntansi Perpajakan	33
Total Populasi				364

Populasi penelitian mencakup 364 mahasiswa Akuntansi Perpajakan angkatan 2022 Reguler C Universitas Pamulang, yang terdiri atas 87 mahasiswa dari tiga kelas Kamis dan 277 mahasiswa dari delapan kelas Sabtu. Penentuan responden menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif tingkat akhir, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta pernah menggunakan layanan perpajakan digital DJP, seperti e-Filing, e-Billing, e-Faktur, atau DJP Online. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan 78 responden.

Pemilihan mahasiswa Akuntansi Perpajakan tingkat akhir didasarkan pada pengetahuan akademik mengenai regulasi dan administrasi perpajakan serta pengalaman menggunakan layanan pajak digital. Selain itu, perbedaan mobilitas dan kondisi akses internet responden menjadi pertimbangan dalam menguji peran akses internet sebagai variabel moderasi. Karakteristik tersebut menjadikan mahasiswa yang memenuhi kriteria penelitian relevan untuk mengevaluasi efisiensi administrasi pajak berdasarkan persepsi pengguna layanan digital.

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 78 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 67 perempuan (85,90%) dan 11 laki-laki (14,10%). Seluruh responden (100%) merupakan mahasiswa aktif tingkat akhir Akuntansi Perpajakan Universitas Pamulang angkatan 2022, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta berpengalaman menggunakan layanan perpajakan digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memenuhi kriteria pemilihan sampel dan relevan dengan tujuan penelitian.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	67	85,90%
	Laki-laki	11	14,10%
Status Akademik	Mahasiswa aktif tingkat akhir	78	100%
Kepemilikan NPWP	Memiliki NPWP	78	100%
Pengalaman Teknis	Pernah menggunakan layanan DJP	78	100%

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif terhadap 78 responden menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik (setuju). Digitalisasi sistem pajak dinilai mampu meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses pelaporan, menghemat waktu dan biaya administrasi, serta mendukung keamanan informasi melalui layanan DJP Online, Coretax, dan e-Filing. Variabel pengetahuan pajak memperoleh nilai rata-rata 3,8, yang menunjukkan pemahaman responden mengenai peraturan, hak dan kewajiban perpajakan, jenis pajak, serta penerapan Self Assessment System. Pengetahuan tersebut

didukung oleh pembelajaran akademik, seminar, dan kegiatan edukasi perpajakan. Selanjutnya, efisiensi administrasi pajak memperoleh nilai rata-rata 3,8, yang mencerminkan persepsi positif terhadap pengurangan biaya administrasi, percepatan pelayanan, integrasi data perpajakan, serta peningkatan akurasi pengolahan informasi. Sementara itu, akses internet memperoleh nilai rata-rata 3,8, yang menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat digital, kestabilan jaringan, kecepatan akses, dan dukungan konektivitas dinilai memadai untuk menunjang penggunaan layanan perpajakan elektronik. Secara keseluruhan, temuan deskriptif ini mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap digitalisasi sistem pajak, pengetahuan perpajakan, efisiensi administrasi, dan akses internet dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan secara digital.

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi Sistem Pajak

No	Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Situs web atau aplikasi perpajakan digital resmi dari DJP (seperti pajak.go.id/ coretax.djpajak.go.id) dapat saya akses kapan saja tanpa adanya pembatasan waktu.	0,844	0,2199	Valid
2	Menu dan fitur utama dalam platform layanan pajak digital sangat mudah ditemukan oleh pengguna saat pertama kali mencobanya.	0,794	0,2199	Valid
3	Tampilan antarmuka (interface) pada platform layanan pajak digital dirancang secara fleksibel dan ramah pengguna (user-friendly) bagi generasi muda.	0,675	0,2199	Valid
4	Perpajakan digital menghemat waktu karena tidak perlu mengantre secara fisik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).	0,859	0,2199	Valid
5	Keberadaan sistem pajak digital meminimalkan biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk datang ke kantor pajak.	0,847	0,2199	Valid
6	Fleksibilitas sistem e-pajak memudahkan urusan perpajakan di tengah kesibukan sehari-hari.	0,714	0,2199	Valid
7	Formulir pelaporan pajak daring (e-Filing) memiliki tahapan pengisian yang urut sehingga mudah diikuti oleh pengguna.	0,845	0,2199	Valid
8	Sistem pelaporan pajak digital otomatis menghitung nominal pajak dengan akurat, sehingga mengurangi kebingungan dalam menghitung manual.	0,744	0,2199	Valid
9	Pengguna langsung mendapatkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) yang sah secara instan begitu proses pelaporan pajak selesai dikirim.	0,899	0,2199	Valid
10	Saya percaya bahwa sistem perpajakan digital memiliki proteksi keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi pengguna.	0,725	0,2199	Valid
11	Saya merasa aman saat memasukkan informasi data diri atau keuangan ke dalam platform layanan pajak daring resmi milik DJP.	0,63	0,2199	Valid
12	Sistem pajak digital memberikan jaminan bahwa data perpajakan yang telah dikirimkan tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang.	0,79	0,2199	Valid
13	Kemampuan dasar mahasiswa dalam menggunakan gawai dan internet membuat proses adaptasi dengan aplikasi e-pajak menjadi sangat cepat.	0,772	0,2199	Valid
14	Pengalaman mahasiswa dalam menggunakan berbagai aplikasi digital sehari-hari membantu memahami logika pengoperasian platform layanan pajak.	0,78	0,2199	Valid
15	Saya merasa percaya diri dan mampu menyelesaikan pengisian administrasi perpajakan secara mandiri melalui sistem digital.	0,816	0,2199	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak

No	Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Mahasiswa memperoleh pemahaman dasar mengenai regulasi perpajakan melalui mata kuliah formal atau sosialisasi di lingkungan kampus.	0,794	0,2199	Valid

No	Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
2	Materi perpajakan yang diajarkan dalam perkuliahan atau seminar membantu mahasiswa memahami hak dan kewajiban mereka sebagai wajib pajak.	0,756	0,2199	Valid
3	Pengetahuan yang diperoleh mahasiswa dari studi perpajakan memberikan gambaran yang jelas tentang tata cara pengisian administrasi pajak.	0,757	0,2199	Valid
4	Saya secara mandiri aktif mencari informasi atau membaca literatur mengenai perkembangan peraturan pajak terbaru di Indonesia.	0,777	0,2199	Valid
5	Saya tertarik mengikuti diskusi, webinar, atau program edukasi perpajakan (seperti yang diadakan oleh Tax Center kampus atau DJP).	0,758	0,2199	Valid
6	Saya mengetahui bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.	0,747	0,2199	Valid
7	Saya memahami fungsi utama pajak bagi negara, seperti untuk membiayai pengeluaran rutin pemerintah dan pembangunan infrastruktur publik.	0,731	0,2199	Valid
8	Saya memahami bahwa sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut asas Self Assessment System (wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya).	0,74	0,2199	Valid
9	Saya memahami perbedaan dasar antara berbagai jenis pajak di Indonesia (misalnya Pajak Penghasilan/PPH dan Pajak Pertambahan Nilai/PPN).	0,788	0,2199	Valid
10	Saya mengetahui bahwa keterlambatan atau kelalaian dalam melaporkan dokumen perpajakan dapat dikenai sanksi administrasi atau denda.	0,795	0,2199	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi Administrasi Pajak

No	Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Mahasiswa menilai penerapan sistem e-pajak berhasil menekan biaya operasional pengumpulan pajak yang dikeluarkan oleh pemerintah. (Sistem daring memotong rantai birokrasi dan biaya operasional fisik perpajakan).	0,803	0,2199	Valid
2	Penerapan sistem digital terbukti mampu mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak negara tanpa harus menambah beban biaya administrasi yang besar. (Teknologi memungkinkan jangkauan wajib pajak lebih luas (penerimaan naik) dengan infrastruktur yang efisien).	0,758	0,2199	Valid
3	Mahasiswa memahami bahwa pemanfaatan teknologi perpajakan mengurangi pemborosan anggaran negara untuk penyediaan logistik kertas (paperless).	0,743	0,2199	Valid
4	Saya melihat bahwa penyatuan fungsi NIK menjadi NPWP memudahkan proses sinkronisasi data identitas wajib pajak di dalam sistem daring.	0,67	0,2199	Valid
5	Sistem perpajakan digital berhasil menghubungkan berbagai data perpajakan terdahulu (historical data) milik wajib pajak secara rapi dan terorganisir.	0,725	0,2199	Valid
6	Integrasi antarlayanan di platform resmi DJP (seperti e-Filing dan e-Form) meminimalkan keharusan pengguna untuk memasukkan data yang sama secara berulang kali.	0,771	0,2199	Valid
7	Mahasiswa menilai petugas pajak harus memiliki penguasaan teknologi yang sangat baik dalam mengoperasikan dan mengelola sistem e-pajak.	0,794	0,2199	Valid

No	Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
8	Layanan edukasi dan asistensi yang diberikan oleh petugas pajak (seperti melalui Live Chat Kring Pajak atau Helpdesk) sangat membantu pengguna memahami sistem digital.	0,827	0,2199	Valid
9	Mahasiswa percaya bahwa peningkatan kapasitas digital petugas pajak secara berkala dapat meminimalkan risiko kesalahan manusia (human error) dalam administrasi.	0,753	0,2199	Valid
10	Mahasiswa menilai bahwa sistem administrasi digital membantu pemerintah memetakan potensi pajak daerah dan nasional secara lebih akurat.	0,845	0,2199	Valid
11	Pemanfaatan teknologi perpajakan memudahkan negara untuk menjangkau wajib pajak baru dari sektor ekonomi digital yang sebelumnya sulit terdeteksi.	0,699	0,2199	Valid
12	Saya percaya transparansi data dalam sistem daring membuat pelaporan pajak menjadi lebih jujur dan sesuai dengan kemampuan ekonomi riil wajib pajak.	0,828	0,2199	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Akses Internet

No	Kuesioner	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Saya memiliki perangkat elektronik (smartphone, laptop, atau tablet) dengan spesifikasi yang layak untuk mengakses platform perpajakan digital.	0,817	0,2199	Valid
2	Perangkat yang saya gunakan sehari-hari mampu menjalankan aplikasi atau situs web perpajakan (seperti DJP Online/ coretax) tanpa mengalami kendala teknis (lag atau crash).	0,759	0,2199	Valid
3	Layar dan visualisasi pada perangkat saya memudahkan saya dalam membaca formulir atau petunjuk pengisian pajak daring secara jelas.	0,83	0,2199	Valid
4	Saya memiliki akses ke lebih dari satu jenis perangkat (misalnya kombinasi laptop dan smartphone) untuk mengantisipasi jika salah satu perangkat mengalami masalah.	0,798	0,2199	Valid
5	Kapasitas penyimpanan dan performa perangkat yang saya miliki sudah sangat memadai untuk mengunduh dokumen perpajakan (seperti bukti potong atau e-Filing).	0,758	0,2199	Valid
6	Koneksi internet yang saya gunakan sehari-hari memiliki kecepatan yang cukup untuk memuat (loading) halaman web perpajakan digital dengan cepat.	0,706	0,2199	Valid
7	Sinyal internet di tempat tinggal atau lingkungan kampus saya sangat stabil, sehingga proses pengisian formulir pajak daring tidak terputus di tengah jalan.	0,829	0,2199	Valid
8	Saya jarang mengalami kendala gagal kirim data (time out) saat melakukan proses pengunggahan (upload) dokumen atau pelaporan pajak secara daring.	0,808	0,2199	Valid
9	Kuota data atau fasilitas Wi-Fi yang saya miliki selalu siap sedia dan memadai setiap kali saya membutuhkan akses ke sistem informasi perpajakan.	0,714	0,2199	Valid
10	Jaringan internet yang saya gunakan tetap berfungsi dengan baik dan lancar meskipun platform perpajakan sedang diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan.	0,804	0,2199	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pernyataan pada variabel penelitian memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,2199). Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data serta analisis penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.955	15
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.920	10
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.937	12
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 29 (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,955 untuk variabel Digitalisasi Sistem Pajak, 0,920 untuk Pengetahuan Pajak, 0,937 untuk Efisiensi Administrasi Pajak, dan 0,929 untuk Akses Internet. Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dinyatakan reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
			Unstand ardized Residual	
N			78	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.000000 0	
	Std. Deviation		4.80520 932	
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute	.083	
		Positive	.083	
		Negative	-.083	
Test Statistic			.083	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d	
tailed) ^e	Monte Carlo Sig. (2-	Sig.	.198	
		Interval	99% Confidence	
			Lower Bound	.187
			Upper Bound	.208
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. This is a lower bound of the true significance.				
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.				

Data Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,200 dan *Monte Carlo Sig.* sebesar 0,198. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.941	3.809		-1.560	0.123		
	X1	0.427	0.048	0.568	8.914	0.000	0.877	1.140
	X2	0.435	0.076	0.368	5.744	0.000	0.871	1.148
	M	0.277	0.074	0.232	3.767	0.000	0.937	1.067

a. Dependent Variable: Y

Data Diolah SPSS versi 27

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, nilai *Tolerance* pada variabel Digitalisasi Sistem Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akses Internet masing-masing sebesar 0,877; 0,871; dan 0,937 (> 0,10), sedangkan nilai VIF masing-masing sebesar 1,140; 1,148; dan 1,067 (< 10,00). Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dan memenuhi asumsi tersebut.

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.063	2.295		.031
	X1	-.033	.029	-.137	.258
	X2	-.050	.046	-.132	.277
	M	.065	.044	.170	.148

a. Dependent Variable: ABS_RES

Data Diolah SPSS versi 27

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, diperoleh nilai signifikansi variabel Digitalisasi Sistem Pajak sebesar 0,258, Pengetahuan Pajak sebesar 0,277, dan Akses Internet sebesar 0,148. Seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga tidak ditemukan indikasi heteroskedastisitas dan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.418	3.546		.690
	X1	.452	.051	.601	<.001
	X2	.480	.081	.406	<.001

a. Dependent Variable: Y

Data Diolah SPSS versi 27

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh persamaan regresi linear berganda :

$$Y = 1,418 + 0,452X_1 + 0,480X_2 + \varepsilon$$

Nilai konstanta sebesar 1,418 menunjukkan nilai prediksi efisiensi administrasi pajak (Y) ketika digitalisasi sistem pajak (X₁) dan pengetahuan pajak (X₂) bernilai nol. Koefisien regresi digitalisasi sistem pajak sebesar 0,452 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan X₁ diperkirakan meningkatkan Y sebesar 0,452 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Sementara itu, koefisien pengetahuan pajak sebesar 0,480 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan X₂ diperkirakan

meningkatkan Y sebesar 0,480 satuan. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak ($t = 8,780$; $p < 0,001$). Demikian pula, pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan ($t = 5,932$; $p < 0,001$). Berdasarkan koefisien beta terstandarisasi, digitalisasi sistem pajak ($\beta = 0,601$) memiliki pengaruh relatif lebih dominan dibandingkan pengetahuan pajak ($\beta = 0,406$) dalam model penelitian.

Tabel 12. Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA) Digitalisasi Sistem Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.341	4.120		.811	.420
	X1	.509	.055	.677	9.304	<.001
	M	.345	.087	.289	3.977	<.001

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.545	21.226		1.298	.198
	X1	.086	.368	.115	.235	.815
	M	-.270	.537	-.226	-.503	.616
	X1xM	.011	.009	.838	1.162	.249

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 12, hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa interaksi Digitalisasi Sistem Pajak dan Akses Internet ($X_1 \times M$) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,249 > 0,05$. Dengan demikian, Akses Internet tidak terbukti memoderasi pengaruh Digitalisasi Sistem Pajak terhadap Efisiensi Administrasi Pajak, sehingga hipotesis ditolak. Namun, Akses Internet berpengaruh signifikan secara langsung ($p < 0,001$), sehingga dikategorikan sebagai *predictor moderator* (variabel prediktor), yaitu variabel yang berperan sebagai prediktor langsung, tetapi tidak menunjukkan efek moderasi yang signifikan.

Tabel 13. Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA) Pengetahuan Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.441	5.008		1.486	.142
	X2	.634	.103	.536	6.136	<.001
	M	.368	.104	.308	3.522	<.001

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.970	19.042		1.836	.070
	X2	-.089	.494	-.075	-.181	.857
	M	-.396	.520	-.332	-.761	.449
	X2xM	.020	.013	.983	1.498	.138

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA), interaksi antara Pengetahuan Pajak dan Akses Internet ($X_2 \times M$) memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,138 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa Akses Internet tidak terbukti secara signifikan memperkuat maupun memperlemah pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Efisiensi Administrasi Pajak. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Akses Internet berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut ditolak.

Tabel 14. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4618.595	2	2309.297	81.743	<.001 ^b
	Residual	2118.790	75	28.251		
	Total	6737.385	77			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Data Diolah SPSS versi 27

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 81,743 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi Sistem Pajak (X_1) dan Pengetahuan Pajak (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efisiensi Administrasi Pajak (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap Efisiensi Administrasi Pajak diterima.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.686	.677	5.315

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Data Diolah SPSS versi 27

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,686. Hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Sistem Pajak dan Pengetahuan Pajak secara simultan mampu menjelaskan 68,6% variasi Efisiensi Administrasi Pajak, sedangkan sisanya sebesar 31,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi pajak pada mahasiswa Akuntansi Perpajakan Universitas Pamulang. Berdasarkan hasil regresi linear berganda, digitalisasi sistem pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,452, nilai t hitung 8,780, dan signifikansi $p < 0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem perpajakan digital, semakin tinggi tingkat efisiensi administrasi pajak yang dirasakan responden. Kemudahan akses melalui DJP Online, e-Filing, dan Coretax memungkinkan pengguna menyelesaikan kewajiban perpajakan secara lebih praktis, mengurangi waktu pelayanan, serta meminimalkan biaya administrasi. Hasil ini sejalan dengan pandangan Dwivedi et al. (2021) mengenai peran digital governance dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, Bellon et al. (2022) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi perpajakan dapat mendukung perbaikan proses pelaporan dan kepatuhan pajak. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai pembaruan teknologi, tetapi juga sebagai sarana

penyederhanaan prosedur administrasi yang memberikan manfaat langsung bagi pengguna layanan perpajakan.

Pengetahuan pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,480, nilai t hitung 5,932, dan signifikansi $p < 0,001$. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman responden mengenai peraturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan, semakin baik efisiensi administrasi pajak yang dirasakan. Pengetahuan yang memadai membantu wajib pajak memahami tata cara pengisian dokumen, menghindari kesalahan pelaporan, serta memanfaatkan fasilitas perpajakan digital secara mandiri. Temuan ini relevan dengan penelitian Atichasari et al. (2024) yang membahas pentingnya pemahaman perpajakan dan modernisasi sistem administrasi dalam mendukung kepatuhan wajib pajak. Hindayani dan Arum (2025) juga menyoroti keterkaitan literasi perpajakan dan digitalisasi dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam konteks penelitian ini, pembelajaran akademik, seminar, serta kegiatan edukasi melalui Tax Center menjadi sarana pendukung pembentukan pengetahuan perpajakan mahasiswa. Oleh karena itu, pengembangan teknologi perpajakan perlu diimbangi dengan peningkatan literasi pengguna agar manfaat layanan digital dapat dioptimalkan.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak dengan nilai F hitung sebesar 81,743 dan signifikansi $p < 0,001$. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,686 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 68,6% variasi efisiensi administrasi pajak, sedangkan 31,4% sisanya belum dijelaskan oleh model penelitian. Temuan ini memperlihatkan bahwa aspek teknologi dan kemampuan pengguna merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam mendukung administrasi perpajakan yang efisien. Sistem digital yang mudah digunakan dapat mempercepat penyelesaian administrasi, sedangkan pengetahuan perpajakan membantu pengguna memahami prosedur dan meminimalkan kesalahan. Berdasarkan koefisien beta terstandarisasi, digitalisasi sistem pajak ($\beta = 0,601$) memiliki kontribusi relatif lebih dominan dalam model dibandingkan pengetahuan pajak ($\beta = 0,406$). Hasil ini menguatkan pentingnya pengembangan kualitas layanan digital yang disertai edukasi perpajakan secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, hasil pengujian Moderated Regression Analysis (MRA) menunjukkan bahwa akses internet tidak terbukti memoderasi pengaruh digitalisasi sistem pajak terhadap efisiensi administrasi pajak. Nilai signifikansi interaksi digitalisasi sistem pajak dan akses internet sebesar 0,249 $> 0,05$ menunjukkan bahwa perbedaan akses internet tidak secara signifikan mengubah hubungan kedua variabel tersebut. Temuan ini tidak mendukung dugaan awal bahwa ketersediaan jaringan internet yang lebih baik akan memperkuat manfaat digitalisasi sistem perpajakan. Dalam penelitian ini, akses internet memiliki pengaruh langsung yang signifikan pada model pengujian, tetapi tidak menunjukkan efek interaksi yang signifikan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa akses internet lebih berperan sebagai faktor pendukung penggunaan layanan digital daripada sebagai variabel yang mengubah kekuatan hubungan digitalisasi dengan efisiensi administrasi pajak. Salah satu kemungkinan penjelasannya adalah kondisi akses internet responden yang relatif memadai, sehingga perbedaan kualitas konektivitas belum cukup besar untuk menghasilkan efek moderasi yang signifikan. Penjelasan ini masih bersifat dugaan karena memerlukan pengujian lebih lanjut mengenai keragaman kualitas jaringan responden.

Hasil serupa ditemukan pada pengujian moderasi akses internet terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan efisiensi administrasi pajak. Nilai signifikansi interaksi sebesar 0,138 $> 0,05$ menunjukkan bahwa akses internet tidak terbukti secara signifikan memperkuat maupun memperlemah hubungan tersebut. Artinya, pengaruh pengetahuan pajak terhadap efisiensi administrasi yang dirasakan responden tidak berbeda secara signifikan berdasarkan tingkat akses internet dalam sampel penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap peraturan dan prosedur perpajakan tetap memiliki peran penting dalam mendukung administrasi yang efisien, meskipun terdapat perbedaan kondisi akses internet. Secara konseptual, Baxter dan Sommerville (2021) menjelaskan pentingnya keterkaitan antara teknologi, manusia, dan lingkungan dalam keberhasilan suatu sistem. Namun, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberadaan infrastruktur internet tidak selalu menghasilkan efek moderasi yang signifikan. Dengan demikian,

peningkatan kualitas jaringan tetap relevan sebagai pendukung layanan perpajakan digital, tetapi perannya sebagai moderator belum memperoleh dukungan empiris dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak merupakan faktor yang berkaitan positif dengan efisiensi administrasi pajak, sedangkan akses internet tidak terbukti memoderasi kedua hubungan tersebut. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap kajian administrasi perpajakan digital dengan menempatkan efisiensi administrasi sebagai variabel dependen, bukan hanya kepatuhan wajib pajak sebagaimana banyak dikaji dalam penelitian terdahulu. Dari perspektif praktis, Direktorat Jenderal Pajak perlu memprioritaskan peningkatan kemudahan penggunaan, stabilitas layanan, integrasi data, dan keamanan sistem perpajakan digital, disertai penguatan edukasi perpajakan bagi pengguna. Namun, karena penelitian menggunakan 78 mahasiswa Akuntansi Perpajakan Universitas Pamulang sebagai responden, hasilnya perlu dipahami sebagai bukti berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna, bukan sebagai pengukuran langsung terhadap efisiensi operasional internal otoritas pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan kelompok wajib pajak yang lebih beragam serta mempertimbangkan faktor kualitas sistem, literasi digital, dan karakteristik infrastruktur untuk memperluas pemahaman mengenai efisiensi administrasi perpajakan.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak. Secara parsial, kedua variabel tersebut juga memberikan pengaruh positif dan signifikan, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan perpajakan digital serta pemahaman terhadap peraturan perpajakan dapat mendukung pelaksanaan administrasi yang lebih efektif dan efisien. Namun, akses internet tidak terbukti mampu memoderasi pengaruh digitalisasi sistem pajak maupun pengetahuan pajak terhadap efisiensi administrasi pajak. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem digital dan tingkat pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi, sedangkan akses internet belum menunjukkan peran moderasi yang signifikan dalam penelitian ini.

Berdasarkan temuan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak disarankan meningkatkan kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, keamanan informasi, dan integrasi layanan perpajakan digital serta memperluas program edukasi perpajakan. Pemerintah juga perlu memperkuat infrastruktur internet untuk mendukung pemerataan akses pelayanan, sedangkan wajib pajak dan praktisi diharapkan meningkatkan literasi perpajakan digital. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang hanya melibatkan mahasiswa Akuntansi Perpajakan Universitas Pamulang serta penggunaan kuesioner berbasis persepsi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian, melibatkan kelompok wajib pajak yang lebih beragam, dan mempertimbangkan variabel tambahan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Referensi

- Atichasari, A. S., Ristiyana, R., & Handayani, S. (2024). Pengaruh implementasi PP No. 55 Tahun 2022, pemahaman perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(3), 2051–2063.
- Baxter, G., & Sommerville, I. (2011). Socio-technical systems: From design methods to systems engineering. *Interacting with Computers*, 23(1), 4–17. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2010.07.003>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, Article 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Halawa, L. L., Sukma, M., Limbong, E., & Pangestoeti, W. (2025). Efisiensi dan efektivitas pengelolaan penerimaan pajak untuk pembangunan ekonomi di Indonesia. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 258–269. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i2.396>

- Hindayani, N., & Arum, M. (2025). Pengaruh literasi pajak dan digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM: Studi kasus UMKM di Kabupaten Tangerang. *JAB (Jurnal Akuntansi dan Bisnis)*, 11(1). <https://doi.org/10.47686/jab.v11i01.791>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Korihyah, R., Febriani, R. D., Ulfa, S., Rani, A. S., Andani, F. R., Kholifah, U., & Istiariani, I. (2025). Dampak digitalisasi terhadap efektivitas administrasi pajak di KPP Pratama Semarang Barat. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(4), 1604–1613. <https://doi.org/10.31604/jips.v12i4.2025.1604-1613>
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.