

**Pengaruh Digitalisasi Pajak dan *Technostress* Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan
Internet sebagai Variabel Intervening**



Oleh:

Elda Maihardina Putri

2110011311040

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata (satu)***

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH DIGITALISASI PAJAK DAN TECHNOSTRESS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh:

Nama : Elda Maihardina Putri

NPM : 2110011311040

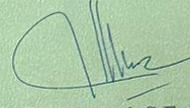
Tim Penguji

Ketua



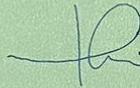
(Herawati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA)

Sekretaris



(Novia Rahmawati, S.E.,M.Si)

Anggota



(Ethika, S.E.,M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pada Tanggal 10 September 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta



(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH DIGITALISASI PAJAK DAN TECHNOSTRESS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN INTERNET
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Oleh:

Nama : Elda Maihardina Putri

NPM : 2110011311040

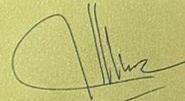
Tim Penguji

Ketua



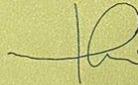
(Herawati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA)

Sekretaris



(Novia Rahmawati, S.E.,M.Si)

Anggota



(Ethika, S.E.,M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pada Tanggal 10 September 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta



(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elda Maihardina Putri

NPM : 2110011311040

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak terdapat sebagai atau keseluruhan dari tulisan yang memuat kalimat, ide, gagasan atau pendapat yang berasal dari sumberlain tanpa memberikan pengakuan pada penulisannya. Adapun bagian-bagian yang bersumber dari karya orang lain telah mencantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulis ilmiah.

Padang, 22 September 2025

Penulis

Elda Maihardina Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat limpahan rahmat, hidayah dan karunianya, penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Internet sebagai Variabel Intervening**” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, petunjuk, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak terkait, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya dengan penuh kesabaran, kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam prosesnya.
2. Terima kasih kepada Orang tua tercinta Papa (Irzal) dan Mama (Rafnawati) dua Orang tua yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mendoakan dan mengusahakan anaknya. Terima kasih atas do'a tulusnya, motivasi dan semangat yang tiada hentinya diberikan. Segala pengorbanan, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis dalam menjalani setiap proses hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Terimakasih kepada kakak saya (Irnalia Lestari) dan abang saya (Irnaldo Ade Putra) yang selalu memberikan semangat dan dukungan, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika, selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dr. Erni Febriana Harahap, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M., CEAP selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.
7. Ibu Neva Novianti, S.E., M.Acc, selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta.
8. Ibu Siti Rahmi, S.E., M.Acc., Ak.CA, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melewati masa perkuliahan.
9. Ibu Herawati, S.E., M.Si., Ak.CA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, semangat, dan motivasi yang diberikan kepada penulis serta segala kemudahan birokrasi selama ini. Terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala bantuan yang ibuk berikan. Sungguh suatu kehormatan dan rasa sangat bangga, penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan ibuk.
10. Ibuk Resti Yulistia Muslim, S.E., M.Si., Ak.,CA selaku Pembimbing akademik.

11. Untuk Bapak dan Ibu seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis selama proses perkuliahan yang tidak ternilai harganya.
12. Terima kasih kepada teman – teman Akuntansi angkatan 2021 Universitas Bung Hatta yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis menyelesaikan skripsi.
13. Teruntuk yang tersayang, Rifqi Luffi yang telah menjadi sosok penyemangat sekaligus pendengar setia di setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus, serta dukungan yang membuat penulis tetap kuat melewati berbagai tantangan dan senantiasa memberikan ketenangan di saat penulis menghadapi kesulitan, yang menjadi sumber semangat untuk tetap berusaha dalam proses penyusunan skripsi ini hingga tahap akhir.
14. Teruntuk Sahabat saya Senseria Prita Celli, terima kasih atas segala semangat, do'a, dukungan dan tenaga yang sangat luar biasa diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Terima kasih sudah selalu menemani penulis di setiap suka maupun duka dan siap menjadi pendengar segala keluh kesah penulis. Terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik yang selalu menjadi garda terdepan penulis untuk bisa menyelesaikan Skripsi tepat waktu semoga pertemanan ini bisa berlanjut sampai masa tua.

Penulis berharap skripsi ini dapat membawa dampak positif bagi para pembaca, karena di dalam skripsi memuat pelajaran yang peneliti dapatkan selama penelitian berlangsung. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kelemahan. Oleh karena itu, penulis tidak menutup diri dalam kritik dan saran yang sekiranya bisa menjadi pembelajaran bagi penulis untuk berkembang menjadi lebih baik lagi.

Padang, Agustus 2025

Penulis

Elda Maihardina Putri

Pengaruh Digitalisasi Pajak dan *Technostress* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Internet sebagai Variabel Intervening

Elda Maihardina Putri¹, Herawati²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Bung Hatta
E-mail :eldaputri513@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pajak dan technostress terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan internet sebagai variabel intervening. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan sistem perpajakan berbasis digital yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun di sisi lain dapat menimbulkan tekanan psikologis (technostress) apabila wajib pajak kurang memahami teknologi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 94 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar Di KPP Pratama Satu Padang. Analisis data dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara technostress berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pengetahuan internet terbukti mampu memediasi pengaruh digitalisasi pajak dan technostress terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, pengetahuan internet memiliki peran penting dalam memperkuat pengaruh digitalisasi pajak serta menekan dampak negatif technostress terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Digitalisasi pajak, Technostress, Kepatuhan Wajib pajak, Pengetahuan Internet

The Influence of Tax Digitalization and Technostress on Taxpayer Compliance with Internet Knowledge as an Intervening Variable

Elda Maihardina Putri¹, Herawati²

Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University

E-mail: eldaputri513@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of tax digitalization and technostress on taxpayer compliance with internet knowledge as an intervening variable. The background of this research is based on the development of digital-based taxation systems, which are expected to improve taxpayer compliance but, on the other hand, may cause psychological pressure (technostress) if taxpayers lack technological understanding. This research is quantitative in nature, using a survey method by distributing questionnaires to 94 individual taxpayers registered at KPP Pratama Satu Padang. Data analysis was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS.

The results indicate that tax digitalization has a positive and significant effect on taxpayer compliance, while technostress has a negative effect on taxpayer compliance. Furthermore, internet knowledge is proven to mediate the effect of tax digitalization and technostress on taxpayer compliance. Thus, internet knowledge plays an important role in strengthening the positive impact of tax digitalization and reducing the negative impact of technostress on taxpayer compliance.

Keywords: Tax digitalization, Technostress, Taxpayer compliance, Internet knowledge

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| KATA PENGANTAR | ii |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 9 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 <i>Theory Planned Behavior</i> (TPB)..... | 9 |
| 2.1.2 Kepatuhan Pajak | 10 |
| 2.1.3 Jenis Kepatuhan Pajak..... | 12 |
| 2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak | 15 |
| 2.1.5 Digitalisasi..... | 19 |
| 2.1.6 Implementasi Digitalisasi Pajak di Indonesia..... | 21 |
| 2.1.7 Technostress | 23 |
| 2.1.8 Faktor Penyebab Technostress | 24 |
| 2.1.9 Pengetahuan Internet | 26 |
| 2.1.10 Peran Pengetahuan Internetb dalam Perpajakan | 28 |
| 2.1.11 Hubungan Pengetahuan Internet Dengan Digitalisasi Pajak dan Technostress | 30 |
| 2.1.12 Hubungan Pengetahuan Internet Dengan Kepatuhan Pajak..... | 32 |
| 2.2 Pengembangan Hipotesis..... | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1 Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 35 |
| 2.2.2 Pengaruh Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 36 |
| 2.2.3 Pengaruh Pengetahuan Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 37 |
| 2.2.4 Pengaruh Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Internet sebagai Variabel Intervening | 39 |
| 2.2.5 Pengaruh Technostress Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Internet sebagai Variabel Intervening | 39 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 42 |
| 3.1 Populasi dan Sample | 42 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data | 43 |
| 3.3 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 44 |
| 3.3.1 Variabel Dependen | 44 |
| 3.3.2 Variabel Independen | 45\ |
| 3.3.3 Variabel Intervening | 46 |
| 3.4 Statistik Deskriptif | 51 |
| 3.5 Uji Kualitas Data | 51 |
| 3.5.1 Uji Validitas | 51 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i> | 51 |
| 3.6 Uji Normalitas | 52 |
| 3.7 Uji Hipotesis | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1 Demografi Responden | 57 |
| 4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif | 59 |
| 4.3 Hasil Uji Kualitas data | 61 |
| 4.4 Hasil Uji Normalitas | 66 |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis | 68 |
| 4.6 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis | 73 |
| BAB V PENUTUP | 77 |
| 5.1 Kesimpulan | 77 |

| | |
|---------------------|----|
| 5.2 Saran..... | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 85 |
| LAMPIRAN..... | 99 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel | 47 |
| Tabel 4.1 Demografi Responden..... | 57 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 58 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 59 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas..... | 61 |
| Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Constict Reliability | 64 |
| Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Variabel Extra | 65 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas..... | 66 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Goodness of Fit Model SEM | 70 |
| Tabel 5.0 Hasil Uji Hipotesis | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Grafik Rasio Kepatuhan Formal..... | 2 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 41 |
| Gambar 4.5 Hasil Analisis Model Struktural SEM dengan AMOS | 68 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

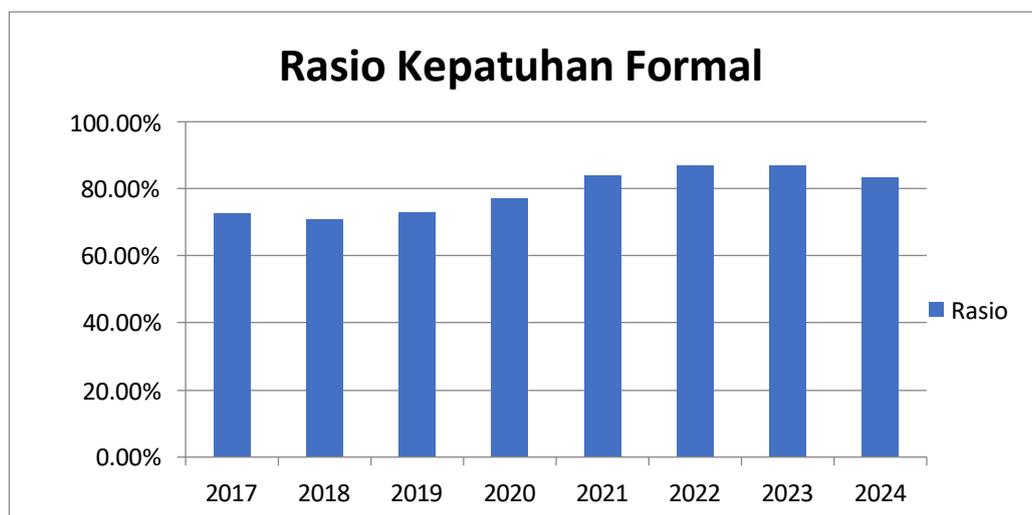
Sumber pendapatan suatu negara sebagian besar berasal dari penerimaan pajak. Pajak berfungsi sebagai instrument suatu negara untuk mengatur perekonomian dan tata kelola keuangan. Selain itu, pajak juga mempunyai fungsi anggaran yaitu sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran, realisasi dari pajak diberikan berupa pelayanan kepada masyarakat, infrastruktur, fasilitas kesehatan dan pendidikan. Namun tingkat pengetahuan pajak di berbagai negara masi rendah sehingga masih menjadi permasalahan yang cukup signifikan khususnya di Indonesia Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem perpajakan yang bisa mempermudah pembayaran pajak menggunakan system seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Invoicing*, dan pelaporan pajak otomatis, yang memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan lebih mudah, cepat, dan akurat.

Seiring dengan perkembangan teknologi, konsep Tax Administration 3.0 muncul sebagai paradigma baru dalam digitalisasi perpajakan, yang mengandalkan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence - AI*) dan blockchain untuk meningkatkan efisiensi administrasi serta menekan tingkat penghindaran pajak. AI memungkinkan otoritas pajak untuk menganalisis data pajak dengan lebih cepat dan akurat, sementara blockchain meningkatkan transparansi dengan

menciptakan sistem pencatatan transaksi yang tidak dapat diubah dan mudah diaudit

Menurut (SUYANTO, 2025) menghitung, rasio kepatuhan formal pada 2024 tercatat mencapai 85,72%. Angka ini sudah melebihi target rasio kepatuhan formal 2024 yang ditetapkan sebesar 83,22%. Hanya saja, merujuk pada Laporan Tahunan DJP 2023, rasio kepatuhan formal pada 2023 mencapai 86,97%. Artinya ada penurunan rasio kepatuhan pada tahun ini jika dibandingkan pada tahun 2023. Angka ini juga lebih rendah jika dibandingkan dengan rasio kepatuhan formal pada tahun 2022 yang tercatat 86,8%. Sementara berdasarkan catatan KONTAN.co.id, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada 2017 sebesar 72,58%, menurun pada 2018 menjadi 71,10%. Pada tahun 2019 naik lagi menjadi 73,06%, kemudian pada tahun 2020 mencapai 77,63%, dan meningkat di tahun 2021 menjadi 84,07%.

Gambar 1.1 Grafik Rasio Kepatuhan Formal



Sumber: KONTAN.co.id

Berdasarkan penjelasan diatas pada tahun 2024 mengalami kelebihan target rasio terhadap kepatuhan wajib pajak yang pada tahun 2023 memiliki persentase sebesar 86,97% sedangkan pada tahun 2024 sebesar 83,22%. Kepatuhan wajib pajak terjadi karena berbagai faktor yang saling berinteraksi, (seperti Digitalisasi pajak, technostress, dan pengetahuan internet). Perubahan dalam salah satu atau kombinasi dari faktor-faktor ini dapat menyebabkan perubahan dalam persepsi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Digitalisasi pajak menurut Ristiyana et al., (2024) merupakan upaya modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi pajak di Indonesia terus mengalami perkembangan dengan tujuan meningkatkan efisiensi administrasi dan transparansi perpajakan. Salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah Coretax, sebuah sistem terintegrasi yang menggantikan berbagai aplikasi perpajakan sebelumnya seperti *e-Biling*, *e-Filing* dan *e-Faktur*. Coretax dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan, mengoptimalkan pengawasan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Namun, implementasi sistem baru ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, terutama bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi digital. Namun, di sisi lain, penggunaan teknologi dalam perpajakan dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi wajib pajak yang kurang familiar dengan sistem digital, yang dikenal sebagai technostress. Technostress dapat muncul dalam bentuk kesulitan dalam memahami sistem baru, kekhawatiran

akan keamanan data, serta tekanan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang pesat. Faktor ini berpotensi menghambat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Sejak peluncurannya, coretax masih menghadapi berbagai kendala teknis dan non-teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Beberapa permasalahan utama yang sering dilaporkan adalah gangguan sistem saat mengakses layanan, perbedaan format pelaporan dengan sistem lama, serta ketidaksiapan wajib pajak dalam beradaptasi dengan perubahan prosedur yang diterapkan. Akibatnya, banyak wajib pajak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini yang kemudian memicu stres akibat teknologi atau *technostress*. Namun, di sisi lain, penggunaan teknologi dalam perpajakan dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi wajib pajak yang kurang familiar dengan sistem digital, yang dikenal sebagai *technostress*.

Menurut pendapat Dinda (2022) *Technostress* merupakan kondisi dimana individu merasa tertekan atau terbebani akibat penggunaan teknologi baru yang kompleks. Dalam konteks perpajakan, *technostress* dapat mengurangi efektivitas wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga berdampak pada tingkat kepatuhan. Wajib pajak yang memiliki latar belakang teknologi yang kuat cenderung mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur baru coretax, yang dapat menyebabkan frustrasi, ketidakakuratan dalam pelaporan, serta penundaan dalam penyelesaian kewajiban pajak mereka.

Pengetahuan Internet menurut Wijaya (2021) adalah tingkat pemahaman dan keterampilan seseorang dalam menggunakan internet untuk mengakses,

mengelola, dan memanfaatkan informasi serta layanan digital. Pengetahuan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pemahaman dasar tentang cara kerja internet hingga keterampilan yang lebih kompleks seperti keamanan siber dan pemanfaatan layanan berbasis internet. Selain itu, pengetahuan internet berperan penting dalam menentukan sejauh mana wajib pajak mengatasi tantangan digitalisasi pajak. Wajib pajak dengan tingkat literasi digital yang tinggi lebih mudah beradaptasi dengan digitalisasi perpajakan dibandingkan mereka yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi. Hal ini menunjukkan pengetahuan internet dapat menjadi variabel intervening dalam hubungan antara digitalisasi pajak, technostress dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Thomas sumarsan goh (2024) menguji pengaruh digitalisasi pajak dan technostress terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara technostress tidak berkontribusi signifikan.

Hasil penelitian dari Manullang et al. (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan internet berperan penting dalam mengurangi hambatan yang disebabkan oleh digitalisasi sistem pajak. Wajib pajak dengan tingkat literasi digital tinggi lebih mampu memahami kebijakan pajak berbasis digital sehingga lebih mudah untuk mematuhi peraturan yang berlaku. Di sisi lain, wajib pajak dengan keterbatasan akses pengetahuan internet sering mengalami kesulitan dalam mengeksplorasi sistem digital, yang pada akhirnya berdampak pada kepatuhan pajak.

Selain itu, penelitian oleh Lestari & Senapan (2022) menemukan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman internet dapat mempengaruhi penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa studi menunjukkan bahwa digitalisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan jika sistem yang digunakan bersifat user-friendly dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Namun jika sistem tersebut justru membebani pengguna dengan kompleksitas yang berlebihan, maka digitalisasi dapat berbalik menjadi penghambat kepatuhan pajak.

Secara keseluruhan, literatur menunjukkan bahwa digitalisasi pajak melalui penerapan sistem elektronik seperti e-filing dan e-billing cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, technostress dapat menjadi hambatan, dan pengetahuan atau pemahaman internet berperan penting dalam memoderasi pengaruh technostress terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian empiris yang berjudul, “Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Technostress Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Internet sebagai Variabel Intervening”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun untuk mengetahui bagaimana hubungan antara digitalisasi pajak, technostress, pengetahuan internet, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk

mengidentifikasi pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel, serta menelaah peran pengetahuan internet sebagai variabel intervening. Rumusan masalah tersebut dituangkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian berikut

1. Apakah digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah technostress berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pengetahuan internet berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh pengetahuan internet sebagai variabel intervening?
5. Apakah technostress berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh pengetahuan internet sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Mengetahui pengaruh technostress terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Mengetahui pengaruhn pengetahuan internet terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Mengetahui pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan internet sebagai variabel intervening?
5. Mengetahui pengaruh technostress terhdap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan internet sebagai variabel intervening?

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi akademik dalam memahami pengaruh digitalisasi pajak dan technostress terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Mengembangkan model konseptual baru dengan memasukkan pengetahuan internet sebagai variabel intervening.

2. manfaat bagi peneliti

Sebagai bahan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi referensi dalam penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kepatuhan pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.