

PENGARUH INTENSITAS PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL, KEPERCAYAAN TERHADAP PEMERINTAH, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN SISTEM PAJAK DIGITAL TERHADAP KESADARAN MEMBAYAR PAJAK PADA WAJIB PAJAK GENERASI MILENIAL DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL

Putri Azzahra¹, Fadla Zihan Arifa², Putri Ramadani³, Ayu Grafella Br. Sihombing⁴,
Jesika Lumban Gaol⁵, Maryam Qonita⁶, Keysani Gabriella Simbolon⁷,
Shinta Silvia Destiana Gulo⁸, Adrian Sika Purba⁹, Muhammad Ainul Yaqin¹⁰
¹⁻¹⁰Universitas Negeri Medan, Jl. William Iskandar Ps. V, Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia
Email: ppuutrii20@gmail.com

Article History

Received: 08-06-2026

Revision: 22-06-2026

Accepted: 26-06-2026

Published: 29-06-2026

Abstract. Digital transformation has driven the modernization of the tax system in Indonesia. This study aims to analyze the influence of the intensity of digital platform use, trust in the government, and perceived ease of use of the digital tax system on tax awareness among millennial taxpayers. The study used a quantitative approach with a causal associative method. Data were collected through questionnaires distributed to 62 millennial taxpayers selected using a purposive sampling technique. The data were then analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The results showed that the intensity of digital platform use and trust in the government had a positive and significant effect on tax awareness, while the perceived ease of use of the digital tax system had no significant effect. These findings indicate that optimizing the use of digital platforms and increasing public trust in the government are important factors in improving tax awareness among millennials.

Keywords: Tax Awareness, Digital Platforms, Trust In Government, Digital Taxation, Millennial Taxpayers

Abstrak. Transformasi digital telah mendorong modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh intensitas penggunaan platform digital, kepercayaan terhadap pemerintah, dan persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital terhadap kesadaran membayar pajak pada wajib pajak generasi milenial. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 62 wajib pajak generasi milenial yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa intensitas penggunaan platform digital dan kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi pemanfaatan platform digital serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesadaran perpajakan generasi milenial.

Kata Kunci: Kesadaran Pajak, Platform Digital, Kepercayaan Pemerintah, Pajak Digital, Generasi Milenial

How to Cite: Azzahra, P., Arifa, F. Z., Ramadani, P., Sihombing, A. G. B., Gaol, J. L., Qonita, M., Simbolon, K. G., Gulo, S. S. D., Purba, A. S., & Yaqin, M. A. (2026). Pengaruh Intensitas Penggunaan Platform Digital, Kepercayaan Terhadap Pemerintah, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital Terhadap Kesadaran Membayar Pajak pada Wajib Pajak Generasi Milenial di Era Transformasi Digital. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (3), 2578-2592. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i3.6245>

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mendorong modernisasi sistem perpajakan di Indonesia melalui pengembangan berbagai layanan elektronik, seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *DJP Online*, untuk meningkatkan efisiensi administrasi serta kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi layanan perpajakan diharapkan mampu mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Di sisi lain, generasi milenial merupakan kelompok usia produktif yang memiliki tingkat adopsi teknologi digital tinggi dan menjadi salah satu kontributor potensial penerimaan pajak. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2024), generasi milenial mendominasi angkatan kerja Indonesia sehingga memiliki peran strategis dalam mendukung penerimaan negara melalui sektor perpajakan.

Meskipun digitalisasi perpajakan terus berkembang, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih relatif rendah. Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2024) melaporkan bahwa *tax ratio* Indonesia masih berada pada kisaran 10–11% PDB, lebih rendah dibandingkan rata-rata negara anggota OECD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem digital belum sepenuhnya diikuti oleh meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain aspek teknologi, berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor psikologis dan sosial juga memengaruhi perilaku wajib pajak. Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap kemauan masyarakat membayar pajak secara sukarela (Gangl et al., 2015), sedangkan kemudahan penggunaan sistem digital menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital mampu meningkatkan literasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak melalui penyebaran informasi yang lebih luas (Dwivedi et al., 2021).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Gangl et al. (2015) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sukarela. Damayanti dan Amah (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sementara itu, Handayani et al. (2023) membuktikan bahwa literasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran perpajakan. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya menguji faktor-faktor tersebut secara terpisah dan belum mengintegrasikan intensitas penggunaan platform digital, kepercayaan terhadap pemerintah, dan persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital dalam satu model penelitian yang secara khusus berfokus pada wajib pajak generasi milenial.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut secara simultan memengaruhi kesadaran membayar pajak pada generasi milenial di era transformasi digital. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengembangan model yang mengintegrasikan intensitas penggunaan platform digital, kepercayaan terhadap pemerintah, dan persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital untuk menjelaskan kesadaran membayar pajak pada wajib pajak generasi milenial. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai perilaku perpajakan digital sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang strategi peningkatan kesadaran pajak berbasis teknologi digital.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang penyebarannya menggunakan google form. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal (*causal associative research*). Metode kuantitatif digunakan karena peneliti ingin mengukur dan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen secara objektif dan terukur dengan analisis statistik. Penelitian asosiatif kausal digunakan untuk mengetahui apakah intensitas penggunaan platform digital, kepercayaan terhadap pemerintah dan persepsi kemudahan pajak digital dapat mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak generasi milenial untuk membayar pajak.

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan dan sesuai digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel relatif kecil. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang termasuk dalam generasi milenial, yaitu individu yang lahir dalam rentang tahun 1981-1996, telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan berdomisili di lingkungan sosial peneliti. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut ini adalah kriteria responden dalam penelitian (1) Generasi milenial dengan rentang usia 28-43 tahun, (2) Memiliki NPWP, (3) Pernah melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, (4) Aktif menggunakan smartphone dan internet, dan (5) Bersedia mengisi kuisioner secara lengkap.

Jumlah sampel yang berhasil dihimpun berjumlah 62 responden. Ukuran sampel ini dinyatakan memadai untuk analisis PLS-SEM berdasarkan aturan sepuluh kali lipat (*ten times rule*) yang dikemukakan oleh Hair et al. (2019), yang menyatakan bahwa ukuran sampel

minimum ditetapkan berdasarkan sepuluh kali jumlah jalur terbanyak yang mengarah ke satu konstruk dalam model. Dengan jumlah maksimal tiga jalur yang mengarah ke konstruk dependen, maka sampel minimum yang diperlukan adalah 30 responden. Oleh karena itu, 62 responden dalam penelitian ini dianggap representatif dan memenuhi persyaratan analisis PLS-SEM. Definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kesadaran Membayar Pajak (Y)	Kesadaran membayar pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memahami, menyadari, dan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya.	1. Pemahaman mengenai fungsi pajak 2. Kesadaran bahwa pajak merupakan kewajiban warga negara 3. Kesiediaan membayar pajak tanpa paksaan 4. Ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak 5. Kemauan merekomendasikan kepatuhan pajak kepada pihak lain	Likert 1–5
Intensitas Penggunaan Platform Digital (X1)	Intensitas penggunaan platform digital adalah tingkat frekuensi dan keterlibatan responden dalam menggunakan media digital dan platform online.	1. Frekuensi penggunaan internet harian 2. Durasi penggunaan platform digital 3. Keragaman platform digital yang digunakan 4. Frekuensi akses informasi perpajakan digital 5. Keterlibatan dalam konten edukasi pajak di media sosial	Likert 1–5
Kepercayaan terhadap Pemerintah (X2)	Kepercayaan terhadap pemerintah merupakan keyakinan wajib pajak bahwa pemerintah mengelola dana pajak secara transparan, akuntabel, dan digunakan untuk kepentingan masyarakat.	1. Kepercayaan terhadap transparansi pengelolaan pajak 2. Keyakinan bahwa pajak digunakan untuk kepentingan publik 3. Penilaian terhadap integritas aparatur pajak 4. Kepuasan terhadap pelayanan publik 5. Persepsi terhadap reformasi perpajakan	Likert 1–5
Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital (X3)	Persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital merupakan keyakinan wajib pajak bahwa sistem pajak digital mudah dipahami dan digunakan.	1. Kemudahan penggunaan aplikasi DJP Online 2. Kejelasan panduan sistem perpajakan digital 3. Minimnya gangguan teknis 4. Kemudahan proses e-Filing 5. Kemudahan proses e-Billing	Likert 1–5

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder

- Data Primer; Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan secara daring menggunakan platform Google Form. Penyebaran dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi digital yang lazim digunakan oleh Generasi Milenial, seperti WhatsApp dan Instagram. Metode pengumpulan data secara daring dipilih karena selaras

dengan karakteristik responden yang merupakan pengguna aktif platform digital (Bhattacharjee, 2012).

- Data Sekunder; Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku referensi, laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Badan Pusat Statistik (BPS), dan sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Uji Instrumen Penelitian

- Uji Validitas; Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan pendekatan convergent validity pada metode SEM-PLS dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Validitas indikator diukur melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading $> 0,70$, sedangkan konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE $> 0,50$.
- Uji Reliabilitas; Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap indikator penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Composite Reliability $> 0,70$ dan Cronbach's Alpha $> 0,70$.

Teknik Analisis Data

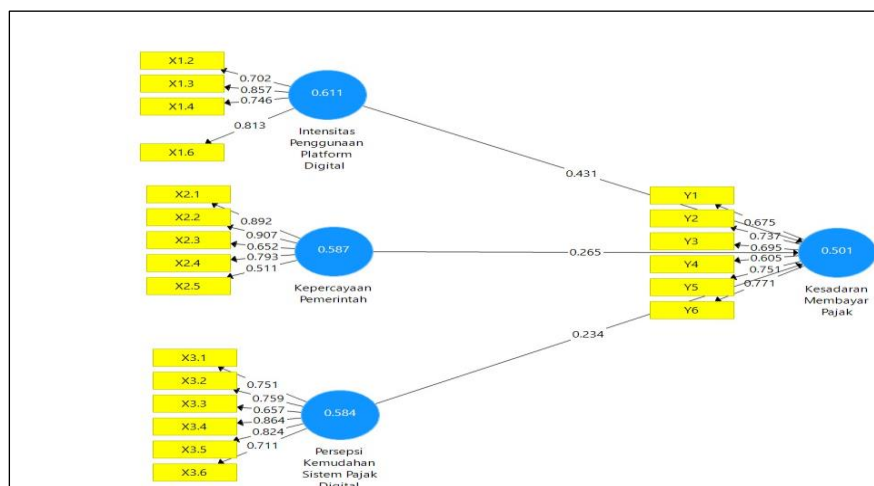
- Analisis Statistik Deskriptif; Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban responden pada setiap variabel penelitian. Statistik deskriptif yang digunakan meliputi nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi.
- Analisis SEM-PLS Menggunakan SmartPLS; Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Metode SEM-PLS digunakan karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan serta sesuai digunakan pada penelitian dengan ukuran sampel kecil.
- Evaluasi Outer Model; Evaluasi outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator penelitian. Pengujian outer model meliputi (1) Convergent validity melalui nilai outer loading, (2) Average Variance Extracted (AVE), (3) Composite Reliability, (4) Cronbach's Alpha. Indikator dinyatakan valid apabila nilai outer loading $>$

0,70 dan AVE > 0,50. Konstruk dinyatakan reliabel apabila Composite Reliability dan Cronbach's Alpha > 0,70.

- Evaluasi Inner Model; Evaluasi inner model dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, diperoleh hubungan struktural antara Intensitas Penggunaan Platform Digital, Kepercayaan terhadap Pemerintah, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital terhadap Kesadaran Membayar Pajak.
- Uji Hipotesis; Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada aplikasi SmartPLS. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai t-statistic dan p-value pada masing-masing hubungan antar variabel.

HASIL

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh Intensitas Penggunaan Platform Digital, Kepercayaan terhadap Pemerintah, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital terhadap Kesadaran Membayar Pajak pada Wajib Pajak Generasi Milenial di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form kepada 62 responden yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu wajib pajak generasi milenial yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan berdomisili di Indonesia khususnya Medan Amplas. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM–PLS) dengan bantuan software SmartPLS 3. Metode SEM–PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar konstruk laten secara simultan serta sesuai digunakan pada jumlah sampel yang relative kecil.

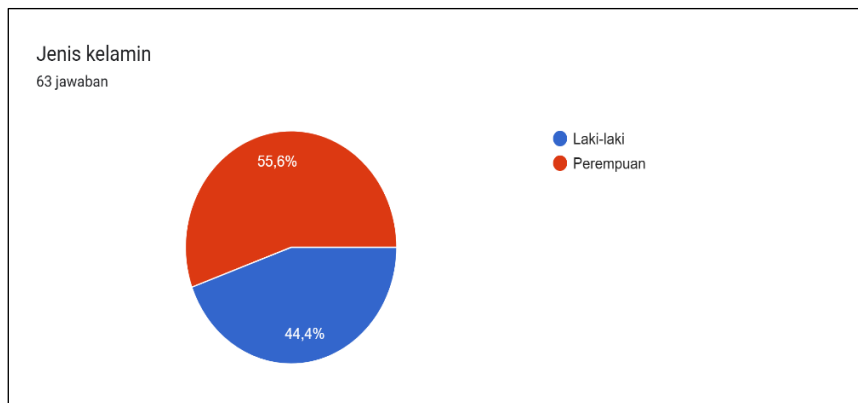


Gambar 1. Model Penelitian SEM-PLS

Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

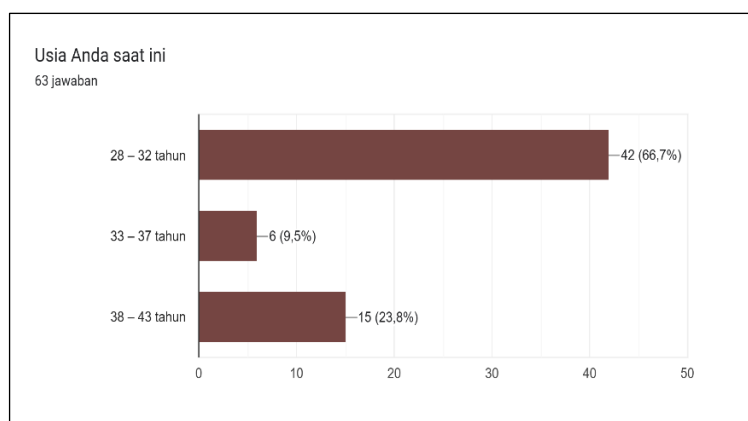
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan komposisi responden laki-laki dan Perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Data ini diperlukan untuk mengetahui sebaran responden sehingga dapat memberikan Gambaran mengenai representativitas sampel penelitian.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Usia

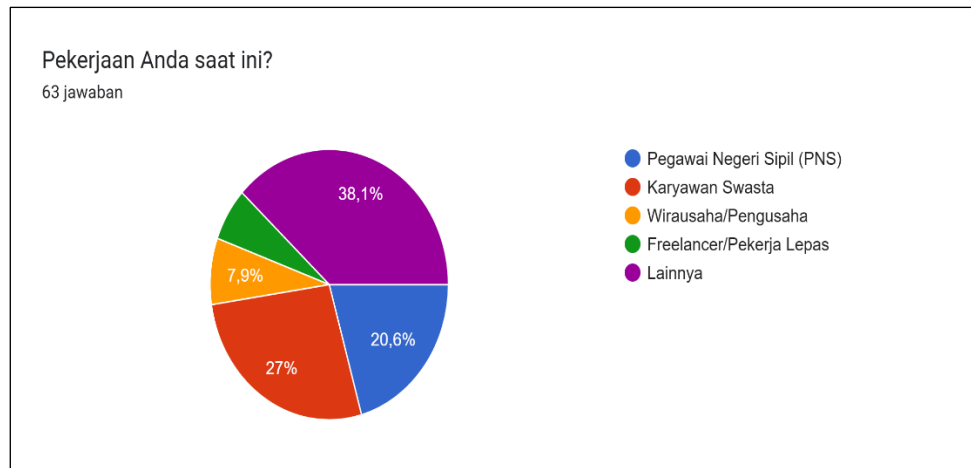
Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan kelompok usia yang mendominasi penelitian. Mengingat objek penelitiannya adalah generasi milenial, maka Sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif yang aktif menggunakan teknologi digital.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan latar belakang profesi responden yang terlibat dalam penelitian. Variasi pekerjaan responden memberikan gambaran bahwa system perpajakan digital digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Indicator Data (Original)

Matrix	MV Descriptives							
	Mean	Median	Min	Max	Standard D...	Excess Kurt...	Skewness	Number of ...
X1.2	3.306	4.000	1.000	5.000	1.172	-0.779	-0.381	62.000
X1.3	2.435	2.000	1.000	5.000	1.087	-0.634	0.286	62.000
X1.4	2.532	2.000	1.000	5.000	1.146	-0.527	0.479	62.000
X1.6	2.823	3.000	1.000	5.000	1.519	-1.566	0.111	62.000
X2.1	3.274	3.000	1.000	5.000	1.095	0.143	-0.799	62.000
X2.2	2.790	3.000	1.000	5.000	1.080	-0.651	-0.275	62.000
X2.3	2.565	2.000	1.000	5.000	0.927	0.654	0.741	62.000
X2.4	3.081	3.000	1.000	5.000	0.955	0.318	-0.848	62.000
X2.5	3.000	3.000	1.000	5.000	0.950	0.109	-0.231	62.000
X3.1	3.194	3.000	1.000	5.000	0.780	0.203	-0.151	62.000
X3.2	3.355	3.000	2.000	5.000	0.743	-0.475	-0.209	62.000
X3.3	3.274	3.000	1.000	5.000	0.901	0.150	-0.174	62.000
X3.4	3.177	3.000	1.000	5.000	0.852	0.540	-0.035	62.000
X3.5	3.371	3.000	1.000	5.000	0.724	1.150	-0.188	62.000
X3.6	3.210	3.000	1.000	5.000	0.765	1.445	0.503	62.000
Y1	3.645	4.000	1.000	5.000	1.049	-0.613	-0.525	62.000
Y2	3.403	4.000	1.000	5.000	1.560	-1.357	-0.442	62.000
Y3	3.774	4.000	2.000	5.000	0.923	-0.914	-0.157	62.000
Y4	3.839	4.000	1.000	5.000	0.937	1.112	-0.874	62.000
Y5	3.613	4.000	1.000	5.000	1.068	0.321	-0.710	62.000
Y6	3.516	4.000	1.000	5.000	0.857	0.214	-0.288	62.000

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan kuesioner, sehingga hasil analisis statistik menunjukkan signifikansi. Nilai rata-rata yang cenderung tinggi menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat penggunaan platform digital yang cukup baik, tingkat kepercayaan yang relatif tinggi terhadap pemerintah, serta persepsi yang positif terhadap sistem perpajakan digital. Selain itu, tingkat kesadaran membayar pajak juga menunjukkan kecenderungan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa generasi milenial mulai memahami pentingnya kewajiban perpajakan sebagai bentuk kontribusi pembangunan nasional.

Hasil Analisis SEM-PLS

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan cara melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indicator dapat dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70 dan nilai AVE lebih besar dari 0,50.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Outer Loadings

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples		
Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values	
X1.2 <- Inte...	0.702	0.681	0.112	6.238	0.000
X1.3 <- Inte...	0.857	0.847	0.047	18.322	0.000
X1.4 <- Inte...	0.746	0.732	0.086	8.663	0.000
X1.6 <- Inte...	0.813	0.821	0.036	22.711	0.000
X2.1 <- Kep...	0.892	0.888	0.040	22.566	0.000
X2.2 <- Kep...	0.907	0.907	0.034	26.445	0.000
X2.3 <- Kep...	0.652	0.632	0.211	3.084	0.002
X2.4 <- Kep...	0.793	0.763	0.156	5.087	0.000
X2.5 <- Kep...	0.511	0.459	0.203	2.511	0.012
X3.1 <- Pers...	0.751	0.746	0.083	9.046	0.000
X3.2 <- Pers...	0.759	0.757	0.070	10.828	0.000
X3.3 <- Pers...	0.657	0.643	0.098	6.683	0.000
X3.4 <- Pers...	0.864	0.864	0.042	20.494	0.000
X3.5 <- Pers...	0.824	0.817	0.056	14.778	0.000
X3.6 <- Pers...	0.711	0.696	0.108	6.611	0.000
Y1 <- Kesad...	0.675	0.671	0.088	7.690	0.000
Y2 <- Kesad...	0.737	0.733	0.069	10.678	0.000
Y3 <- Kesad...	0.695	0.691	0.080	8.690	0.000
Y4 <- Kesad...	0.605	0.604	0.110	5.506	0.000
Y5 <- Kesad...	0.751	0.745	0.083	9.089	0.000
Y6 <- Kesad...	0.771	0.768	0.056	13.805	0.000

Hasil Outer Loading

Berdasarkan hasil pengujian *outer loading*, seluruh indicator pada variabel Intensitas Penggunaan Platform Digital, Kepercayaan terhadap Pemerintah, Persepsi Kemudahan Sistem Pajak digital, dan Kesadaran membayar Pajak memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indicator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dengan baik. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Outer Loading

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	Copy
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Intensitas Pe...	0.790	0.823	0.862	0.611	
Kepercayaa...	0.825	0.917	0.872	0.587	
Kesadaran ...	0.801	0.813	0.857	0.501	
Persepsi Ke...	0.856	0.873	0.893	0.584	

Nilai AVE yang diperoleh dari masing masing konstruk telah melebihi batas minimum sebesar 0,50. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator yang dimilikinya. Dengan demikian, validitas konvergen pada model penelitian telah terpenuhi.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk diukur menggunakan nilai *Composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	Copy
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Intensitas Pe...	0.790	0.823	0.862	0.611	
Kepercayaa...	0.825	0.917	0.872	0.587	
Kesadaran ...	0.801	0.813	0.857	0.501	
Persepsi Ke...	0.856	0.873	0.893	0.584	

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, seluruh variable penelitian memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha di atas 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang cukup baik sehingga instrument penelitian dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya dalam mengukur variable penelitian.

Nilai R-Square

Tabel 5. Hasil Nilai R-Square

R Square			
Matrix	R Square	R Square Adjusted	
▼			
Kesadaran Membayar Pajak	0.529	0.505	

Nilai *R-Square* menunjukkan kemampuan variable Intensitas Penggunaan Platform Digital, Kepercayaan terhadap Pemerintah, dan Persepsi kemudahan Sistem Pajak Digital dalam menjelaskan variasi Kesadaran Membayar Pajak. Karena semakin besar nilai *R-Square* maka semakin baik kemampuan model dalam merepresentasikan fenomena yang diteliti.

Path Coefficient

Tabel 6. Path Coefficient dengan Metode Bootstrapping

VARIABEL	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Intensitas Penggunaan Platform Digital -> Kesadaran Membayar Pajak	0,431	0,421	0,110	3,938	0,000
Kepercayaan Pemerintah -> Kesadaran Membayar Pajak	0,265	0,276	0,114	2,325	0,020
Persepsi Kemudahan Sistem Pajak Digital -> Kesadaran Membayar Pajak	0,234	0,234	0,140	1,676	0,094

DISKUSI

Pengaruh Intensitas Penggunaan Platform Digital terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Intensitas Penggunaan Platform Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,431, nilai *t-statistic* sebesar 3,938, dan *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas wajib pajak dalam memanfaatkan platform digital, semakin tinggi pula kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa platform digital tidak hanya berfungsi sebagai media transaksi dan komunikasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi yang mempermudah wajib pajak memperoleh informasi mengenai hak, kewajiban, serta prosedur perpajakan secara cepat dan mudah diakses.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Intensitas penggunaan platform digital yang tinggi memungkinkan wajib pajak semakin terbiasa memanfaatkan layanan perpajakan elektronik, seperti DJP Online, e-Filing, dan e-Billing, sehingga proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih praktis, efisien, dan mengurangi hambatan administratif. Kemudahan tersebut pada akhirnya mendorong munculnya kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damayanti dan Amah (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

melalui kemudahan akses informasi dan pelayanan. Temuan ini juga didukung oleh Dwivedi et al. (2021) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan platform digital mampu meningkatkan literasi digital dan mendorong perubahan perilaku pengguna dalam mengadopsi layanan publik berbasis teknologi. Dengan demikian, intensitas penggunaan platform digital tidak hanya meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan, tetapi juga memperkuat pemahaman mengenai pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan negara.

Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan kepada Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,625, nilai *t-statistic* sebesar 2,325, dan *p-value* sebesar 0,020 ($<0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah, semakin tinggi pula kesadaran mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui persepsi bahwa pemerintah mengelola penerimaan pajak secara transparan, akuntabel, dan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat melalui pembangunan serta pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan *Social Exchange Theory* (Blau, 1964), yang menjelaskan bahwa masyarakat cenderung menunjukkan perilaku kooperatif apabila mereka merasakan adanya timbal balik yang adil dari kontribusi yang diberikan. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak akan lebih bersedia membayar pajak ketika mereka meyakini bahwa pajak tersebut dikelola secara bertanggung jawab dan digunakan untuk kepentingan publik.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Gangl et al. (2015) yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sukarela. Hasil ini juga mendukung *Slippery Slope Framework* yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008), yang menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dipengaruhi tidak hanya oleh penegakan hukum, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran membayar pajak tidak cukup dilakukan melalui penguatan regulasi dan sanksi, tetapi juga perlu diimbangi dengan peningkatan transparansi pengelolaan pajak, akuntabilitas penggunaan anggaran, serta kualitas pelayanan perpajakan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan praktik *good governance* menjadi strategi penting untuk membangun kepercayaan publik sekaligus meningkatkan kesadaran perpajakan, khususnya pada generasi milenial.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pajak Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,234, nilai *t-statistic* sebesar 1,676, dan *p-value* sebesar 0,094 ($>0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan layanan perpajakan digital belum mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak secara langsung. Hasil tersebut berbeda dengan asumsi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang mendorong penerimaan teknologi. Pada konteks penelitian ini, mayoritas responden berasal dari generasi milenial yang telah terbiasa menggunakan berbagai layanan digital, sehingga kemudahan penggunaan sistem perpajakan tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam membentuk kesadaran membayar pajak. Bagi kelompok ini, kemudahan sistem dipandang sebagai standar layanan yang memang sudah seharusnya tersedia, bukan sebagai faktor yang mendorong munculnya kesadaran perpajakan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menjelaskan bahwa seiring meningkatnya pengalaman pengguna terhadap teknologi, pengaruh persepsi kemudahan penggunaan cenderung menurun, sedangkan faktor lain seperti manfaat yang dirasakan, kepercayaan, dan motivasi menjadi lebih dominan dalam memengaruhi perilaku. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak lebih dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial, seperti kepercayaan kepada pemerintah, literasi perpajakan, serta pemahaman mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di bidang perpajakan tidak cukup hanya berfokus pada penyederhanaan sistem, tetapi juga perlu diimbangi dengan penguatan edukasi perpajakan, peningkatan literasi digital, dan pembangunan kepercayaan publik agar sistem perpajakan digital mampu mendorong kesadaran membayar pajak secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan metode SEM-PLS terhadap 62 responden wajib pajak generasi milenial, penelitian ini berhasil membuktikan bahwa intensitas penggunaan platform digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, dengan nilai koefisien sebesar 0,431, *t-statistik* 3,938, dan *p-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas generasi milenial dalam menggunakan platform digital, semakin besar pula kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kemudahan akses informasi pajak melalui media sosial dan aplikasi digital terbukti mampu meningkatkan literasi sekaligus partisipasi perpajakan secara nyata.

Selanjutnya, kepercayaan terhadap pemerintah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak dengan nilai koefisien 0,265, t-statistik 2,325, dan p-value 0,020. Temuan ini menegaskan bahwa faktor psikologis dan sosial khususnya keyakinan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak memiliki peran krusial dalam mendorong kepatuhan pajak sukarela di kalangan generasi milenial. Ketika masyarakat percaya bahwa pajak dikelola secara bertanggung jawab dan memberikan manfaat nyata bagi pembangunan, mereka akan lebih terdorong untuk membayar pajak tepat waktu. Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan sistem pajak digital justru tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, dengan nilai t-statistik 1,676 dan p-value 0,094 yang melampaui batas 0,05. Meskipun responden menilai sistem perpajakan digital mudah digunakan, kemudahan tersebut tidak secara otomatis mendorong kesadaran mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kondisi ini dapat dipahami mengingat generasi milenial sudah sangat terbiasa dengan teknologi dalam keseharian mereka, sehingga kemudahan penggunaan bukan lagi faktor pembeda yang menentukan perilaku perpajakan. Secara keseluruhan, ketiga variabel yang diteliti secara simultan tetap berkontribusi dalam menjelaskan variasi kesadaran membayar pajak, meskipun tingkat signifikansi masing-masing variabel berbeda

REKOMENDASI

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, disarankan untuk memaksimalkan pemanfaatan platform digital terutama media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube sebagai sarana edukasi perpajakan yang kreatif dan relevan bagi generasi milenial. Konten perpajakan yang informatif, mudah dipahami, dan menarik secara visual akan jauh lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran pajak dibandingkan pendekatan konvensional yang selama ini digunakan.

Bagi pemerintah secara umum, peningkatan akuntabilitas dan keterbukaan informasi terkait penggunaan dana pajak kepada publik menjadi hal yang sangat mendesak. Generasi milenial adalah kelompok yang kritis, melek informasi, dan mudah terpengaruh oleh isu-isu sosial yang beredar di ruang digital. Oleh karena itu, program reformasi birokrasi perpajakan yang bebas dari korupsi perlu terus diperkuat dan dikomunikasikan secara terbuka demi membangun kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan jumlah sampel agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas. Mengingat variabel persepsi

kemudahan penggunaan tidak terbukti signifikan dalam penelitian ini, penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain yang berpotensi lebih kuat memengaruhi kesadaran pajak, seperti literasi keuangan, norma subjektif, pengalaman perpajakan, maupun tingkat pendidikan. Pendekatan metode campuran juga dapat dipertimbangkan guna menggali lebih dalam faktor psikologis dan sosial yang melatarbelakangi perilaku perpajakan generasi milenial

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*.
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social Science Research: Principles, Methods, and Practices* (2nd ed.). University of South Florida.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley & Sons.
- Damayanti, T., & Amah, N. (2022). Pengaruh digitalisasi layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1), 1–12.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan Tahunan DJP 2022. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.pajak.go.id/laporan-tahunan>
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., Duan, Y., Dwivedi, R., Edwards, J., Eirug, A., Galanos, V., Ilavarasan, P. V., Janssen, M., Jones, P., Kar, A. K., Kizgin, H., Kronemann, B., Lal, B., Lucini, B., ... Williams, M. D. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 59, 102168. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102168>
- Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). *Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas*. *Journal of Economic Psychology*, 48, 1–11.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *APBN Kita atau Laporan Kinerja DJP 2024*.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "Slippery Slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.