

Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bengkulu

*(The Effect of Tax Payment Digitalization on Taxpayer Compliance Behavior among Indonesian
Islamic Bank Customers in Bengkulu City)*

Rama Safitri¹, Andang Sunarto², Miko Polindi³

^{1,2,3} UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

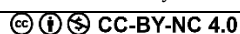
*rama.safitri@mail.uinfasbengkulu.ac.id**

DOI: <https://doi.org/10.24260/jkubs.v5i2.6882>

Received: 30 juni 2026

Revised: 6 Agustus 2026

Accepted: 30 Agustus 2026

 CC-BY-NC 4.0

Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International
Copyright (c) by the author

Abstract

Purpose: this study examines the effect of tax payment digitalization on taxpayer compliance behavior among customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Bengkulu City.

Design/methodology/approach: this study employs a quantitative explanatory approach with a survey design. A sample of 103 active BSI customers who had used digital payment services for regional taxes was selected through purposive sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using simple linear regression with IBM SPSS Statistics 26.

Research Findings: the findings show that tax payment digitalization has a positive and significant effect on taxpayer compliance behavior among BSI customers in Bengkulu City. The regression analysis indicates that tax payment digitalization explains 38.4% of the variation in taxpayer compliance behavior ($R^2 = 0.384$), while the remaining 61.6% is explained by other factors outside this study.

Contribution/Originality/Novelty: this study contributes to the tax compliance literature by focusing specifically on tax payment digitalization within the context of Islamic banking customers, an area rarely examined in prior research that mostly focuses on conventional taxpayers or e-filing/e-billing systems. By grounding the analysis in the Theory of Planned Behavior and Islamic values of *amanah* and *ihsan*, this study offers a contextual perspective on how digital payment systems shape compliance behavior among Sharia-banking customers, with practical implications for BSI and tax authorities in Bengkulu.

Keywords: Tax Payment Digitalization, Taxpayer Compliance Behavior, Islamic Banking, Theory of Planned Behavior.

Abstrak

Tujuan Penelitian: menganalisis pengaruh digitalisasi pembayaran pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu.

Desain/metodologi/pendekatan: menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei. Sampel sebanyak 103 nasabah aktif BSI yang pernah menggunakan layanan pembayaran pajak daerah secara digital dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan

melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan IBM SPSS Statistics 26.

Temuan Penelitian: digitalisasi pembayaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah BSI di Kota Bengkulu. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran pajak mampu menjelaskan 38,4% variasi perilaku kepatuhan wajib pajak ($R^2 = 0,384$), sedangkan 61,6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kontribusi / Orisinalitas / Kebaruan: penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur kepatuhan pajak dengan berfokus secara khusus pada digitalisasi pembayaran pajak dalam konteks nasabah perbankan syariah, yang jarang dikaji pada penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada wajib pajak konvensional atau sistem e-filing/e-billing. Dengan berlandaskan Theory of Planned Behavior dan nilai-nilai Islam seperti amanah dan ihsan, penelitian ini menawarkan perspektif kontekstual mengenai bagaimana sistem pembayaran digital membentuk perilaku kepatuhan pada nasabah bank syariah, dengan implikasi praktis bagi BSI dan otoritas pajak di Kota Bengkulu.

Kata kunci: Digitalisasi Pembayaran Pajak, Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak, Perbankan Syariah, *Theory of Planned Behavior*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem pembayaran di Indonesia. Digitalisasi tidak hanya mengubah pola transaksi masyarakat, tetapi juga mendorong peningkatan efisiensi, kemudahan, dan kecepatan dalam berbagai aktivitas ekonomi, termasuk pada sektor perpajakan (Yustisiana Susila Atmaja, 2022). Bank Indonesia mencatat bahwa volume transaksi pembayaran digital pada Januari 2026 mencapai 4,79 miliar transaksi, tumbuh 39,65% secara tahunan ([Cindy, 2026](#)), yang menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dalam sistem pembayaran berkembang sangat pesat. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah turut mendorong digitalisasi sektor perpajakan melalui sistem berbasis elektronik seperti e-billing dan e-filing. Direktorat Jenderal Pajak mencatat penerimaan pajak dari sektor ekonomi digital mencapai Rp33,56 triliun pada periode 2020 hingga awal 2025, meningkat tajam dibandingkan tahun pertama implementasi pada 2020 yang hanya sebesar Rp731,4 miliar ([Ahdiat, 2026](#)), yang mengindikasikan besarnya potensi digitalisasi dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Transformasi digital juga merambah sektor keuangan publik melalui kolaborasi Bank Indonesia dengan pemerintah daerah dalam implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) melalui Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) ([Nuraha & Diaulhaq, 2025](#)), yang berfokus pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2025). Implementasi ETPD di Provinsi Bengkulu berkembang cukup pesat, ditandai dengan hadirnya aplikasi pembayaran pajak daerah berbasis digital seperti SIPADEK di Kota Bengkulu dan SIAPYANG di Kabupaten Kepahiang, yang diharapkan mampu meningkatkan kemudahan transaksi sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak ([Aminudin et al., 2025](#)). Salah satu bentuk pembayaran non-tunai yang digunakan dalam layanan perpajakan, khususnya layanan Samsat, adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Melalui QRIS, wajib pajak dapat melakukan pembayaran dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS. Meskipun demikian, ketersediaan infrastruktur digital belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepatuhan. Radio Republik Indonesia (2026) melaporkan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu masih tergolong rendah, yaitu hanya sekitar 35% dari total wajib pajak terdaftar, dengan kecenderungan masyarakat menunda pembayaran dan menunggu kebijakan pemutihan pajak.

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh faktor perilaku individu. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), perilaku

seseorang dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku ([Ajzen, 1991](#)); Dalam konteks pembayaran pajak melalui QRIS, kemudahan penggunaan, aksesibilitas, keamanan, dan manfaat yang dirasakan dapat membentuk persepsi kontrol perilaku wajib pajak sehingga berpotensi mendorong kepatuhan. Bank Indonesia menjelaskan bahwa QRIS merupakan standar QR Code pembayaran yang memungkinkan transaksi dilakukan melalui berbagai aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS ([Bank Indonesia, 2020](#)). Dengan demikian, QRIS diposisikan sebagai kanal pembayaran digital, sedangkan aplikasi mobile banking atau dompet digital berfungsi sebagai instrumen yang digunakan untuk mengakses kanal tersebut.

Kajian mengenai hubungan digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan temuan yang belum konsisten. ([Gunawan & Oktarina, 2025](#)) menemukan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Batik di Kota Semarang, sejalan dengan temuan ([Mardiana & Rosida, 2025](#)) yang menunjukkan pengaruh positif digitalisasi perpajakan meskipun *technostress* justru berpengaruh negatif terhadap kepatuhan. Sebaliknya, ([Zahro & Machdar, 2025](#)) menemukan bahwa digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sementara kesadaran dan pengetahuan perpajakan justru terbukti signifikan. ([Septika DP, 2025](#)), melalui kajian literatur sistematis atas 17 artikel, menyimpulkan bahwa e-Faktur dan e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan melalui peningkatan transparansi dan efisiensi, meskipun hasilnya tetap dipengaruhi oleh literasi digital dan dukungan kebijakan. Pada level yang lebih makro, ([Yue et al., 2021](#)) menunjukkan bahwa *digital finance* dapat meningkatkan inklusi keuangan sekaligus menimbulkan risiko *debt trap*, sedangkan ([Louvieris et al., 2024](#)) mengkaji potensi *distributed ledger technology* dalam membangun otomatisasi kepatuhan pajak berbasis mata uang digital bank sentral. Inkonsistensi temuan tersebut diduga disebabkan oleh perbedaan konteks penelitian, karakteristik responden, dan instrumen pengukuran yang digunakan, mengingat sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada wajib pajak secara umum atau pada perpajakan nasional ([Rahayu, 2019](#)), dan belum ada yang secara khusus mengkaji digitalisasi pembayaran pajak daerah pada segmen nasabah perbankan syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini secara khusus berfokus pada penggunaan QRIS melalui aplikasi BYOND by BSI sebagai bentuk digitalisasi pembayaran pajak daerah yang berpotensi memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian dibatasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu yang menggunakan fitur QRIS pada aplikasi BYOND by BSI untuk melakukan pembayaran pajak. Pemilihan objek tersebut didasarkan pada fokus penelitian untuk menguji perilaku kepatuhan wajib pajak dalam konteks

penggunaan layanan digital pada perbankan syariah dan pada aplikasi tertentu, sehingga karakteristik kanal, aplikasi, serta konteks institusional responden dapat ditetapkan secara lebih seragam. Dengan demikian, nasabah bank lain tidak termasuk dalam populasi penelitian bukan karena dianggap memiliki keterpaparan digital atau tingkat kepatuhan yang lebih rendah, melainkan karena berada di luar batasan objek dan konteks institusional yang telah ditetapkan. Penelitian ini juga tidak berasumsi bahwa nasabah BSI lebih terpapar layanan digital dibandingkan nasabah bank lain. Sejauh penelusuran literatur yang dilakukan, penelitian mengenai pengaruh penggunaan QRIS melalui aplikasi BYOND by BSI terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah BSI di Kota Bengkulu masih terbatas. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian empiris hubungan tersebut dalam konteks pengguna QRIS BYOND by BSI dengan mengintegrasikan perspektif Theory of Planned Behavior dan konteks perbankan syariah. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan QRIS melalui aplikasi BYOND by BSI terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak serta mengukur besarnya pengaruh tersebut pada nasabah BSI di Kota Bengkulu. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris bagi pemerintah, lembaga keuangan syariah, dan pihak terkait dalam merumuskan kebijakan digitalisasi pembayaran pajak yang lebih efektif.

Kajian Literatur

1. Landasan Teoretis

Theory of Planned Behavior

Penelitian ini berlandaskan pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat (*intention*), yang selanjutnya dipengaruhi oleh sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks perpajakan, TPB relevan digunakan untuk menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak bukan semata-mata tindakan administratif, melainkan hasil dari proses kognitif yang dipengaruhi oleh kemudahan, manfaat, dan kontrol yang dirasakan wajib pajak atas sistem yang digunakan. Semakin tinggi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari sistem pembayaran pajak digital, semakin kuat persepsi kontrol perilaku wajib pajak, sehingga mendorong terbentuknya niat dan tindakan kepatuhan.

Digitalisasi Pembayaran Pajak

Digitalisasi pembayaran pajak merupakan bagian dari transformasi sistem pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya melalui layanan elektronik yang terintegrasi dengan sistem pembayaran digital, seperti *mobile banking*, *internet banking*, QRIS, maupun *virtual account* ([Yustisiana Susila Atmaja, 2022](#)). Selain

mempermudah proses pembayaran, digitalisasi perpajakan memberikan kepastian waktu pelayanan, efisiensi biaya dan tenaga, serta peningkatan transparansi administrasi perpajakan ([Nuraha & Diaulhaq, 2025](#)), sehingga berpotensi mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Variabel ini diukur melalui lima dimensi, yaitu: 1) kemudahan penggunaan sistem; 2) manfaat yang dirasakan; 3) aksesibilitas layanan; 4) keandalan sistem; dan 5) keamanan transaksi ([Aminudin et al., 2025](#)).

Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak

Perilaku kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu, benar, dan jujur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ([Rahayu, 2019](#)). Dalam sistem perpajakan yang menerapkan *self-assessment system*, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penentu keberhasilan penerimaan pajak, karena wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajibannya secara mandiri. Dalam perspektif Islam, kepatuhan (termasuk terhadap kewajiban keuangan kepada negara) tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga memiliki dimensi moral berupa amanah, kejujuran (*sidq*), dan tanggung jawab sosial, sebagaimana termaktub dalam QS. An-Nisā' (4): 58–59 dan QS. Al-Mā'idah (5): 2, yang menekankan penunaian amanat, ketaatan pada pemimpin, serta tolong-menolong dalam kebajikan. Variabel ini diukur melalui lima indikator, yaitu: 1) ketepatan waktu pembayaran pajak; 2) tidak menunda kewajiban pembayaran pajak; 3) kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan; 4) kesadaran membayar pajak; dan 5) kejujuran dalam melaporkan kewajiban perpajakan ([Zahro & Machdar, 2025](#)).

2. Studi Terdahulu

Penelitian mengenai digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan hasil yang beragam. ([Dheny Indra Gunawan, 2025](#)) menemukan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Batik di Kota Semarang, sejalan dengan ([Mardiana & Rosida, 2025](#)) yang juga menemukan pengaruh positif digitalisasi perpajakan, meskipun *technostress* justru berpengaruh negatif. Sebaliknya, ([Zahro & Machdar, 2025](#)) menemukan bahwa digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Toba, sementara kesadaran dan pengetahuan perpajakan justru terbukti signifikan. ([Septika DP, 2025](#)), melalui *systematic literature review* atas 17 artikel periode 2019–2024, menyimpulkan bahwa e-Faktur dan e-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan melalui peningkatan transparansi dan efisiensi, namun tetap dipengaruhi oleh literasi digital dan dukungan kebijakan. Adapun ([Aini et al., 2025](#)) menambahkan bahwa literasi pajak dan digitalisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan kepercayaan pada pemerintah tidak. Di

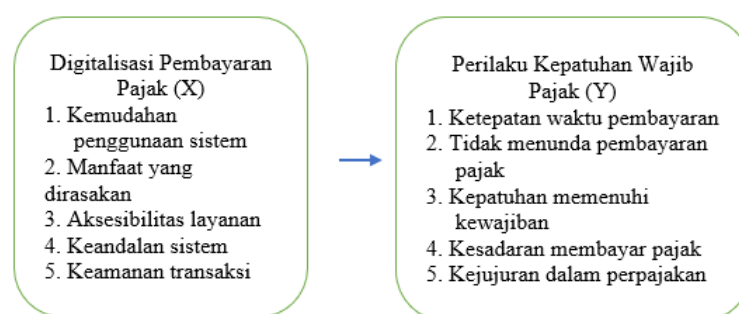
luar konteks perpajakan, (Yue et al., 2021) menunjukkan bahwa *digital finance* meningkatkan inklusi keuangan namun juga berisiko menimbulkan *debt trap*, dan (Louvrieris et al., 2024) mengkaji potensi *distributed ledger technology* dalam mengotomatisasi kepatuhan pajak berbasis *central bank digital currency*. Inkonsistensi temuan tersebut diduga dipengaruhi oleh perbedaan konteks, karakteristik responden, dan instrumen pengukuran, mengingat penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada wajib pajak secara umum atau perpajakan nasional (Lalo et al., 2024), dan belum ada yang secara khusus mengkaji digitalisasi pembayaran pajak daerah pada segmen nasabah perbankan syariah. Celah inilah yang menjadi justifikasi penelitian ini untuk mengkaji digitalisasi pembayaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara spesifik pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu.

3. Kerangka Penelitian

Indikator variabel digitalisasi pembayaran pajak disusun melalui adaptasi konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dari Davis (1989), serta dimensi kualitas layanan elektronik berupa *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* dari Parasuraman et al. (2005). Indikator tersebut disesuaikan dengan karakteristik QRIS sebagai kanal pembayaran digital yang praktis, aman, andal, dan dapat digunakan melalui aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS, termasuk aplikasi BYOND by BSI (Bank Indonesia, 2020). Sementara itu, indikator perilaku kepatuhan wajib pajak diadaptasi dari konsep kepatuhan yang menekankan pembayaran pajak secara tepat waktu, penuh, dan sesuai ketentuan (Kirchler & Wahl, 2010). Seluruh indikator kemudian disesuaikan dengan konteks pembayaran pajak daerah melalui QRIS dan diuji kembali melalui uji validitas serta reliabilitas.

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan, digitalisasi pembayaran pajak (X) dipandang sebagai faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin baik penerapan digitalisasi pembayaran pajak yang dirasakan nasabah, semakin tinggi kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan bertanggung jawab. Kerangka penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Digitalisasi Pembayaran Pajak (X) → H₁ → Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak (Y)



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H₀: Digitalisasi pembayaran pajak tidak berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu.
- H₁: Digitalisasi pembayaran pajak berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pembayaran pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI dan memenuhi karakteristik sebagai wajib pajak yang pernah menggunakan fitur QRIS untuk melakukan pembayaran pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BSI KC S. Parman 1 Kota Bengkulu pada Juli 2026, jumlah nasabah yang menggunakan layanan digital dan memiliki karakteristik awal sesuai dengan populasi penelitian diperkirakan sekitar 5.000 orang. Angka tersebut digunakan sebagai estimasi populasi terjangkau, bukan sebagai jumlah pasti seluruh nasabah BSI di Kota Bengkulu, karena data agregat mengenai nasabah yang secara khusus menggunakan QRIS melalui BYOND by BSI untuk pembayaran pajak tidak tersedia secara publik. Estimasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan jumlah minimum sampel.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang tidak lengkap atau tidak dapat digunakan, jumlah minimum sampel ditambahkan cadangan sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan tersebut, kebutuhan sampel menjadi 102,94 dan dibulatkan menjadi 103 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden meliputi: (1) nasabah aktif BSI; (2) berdomisili di Kota Bengkulu; (3) menggunakan aplikasi BYOND by BSI; (4) berstatus sebagai wajib pajak; (5) pernah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi BYOND by BSI untuk melakukan pembayaran pajak; dan (6) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari publikasi Bank Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, Bank Syariah Indonesia,

pemerintah daerah, serta jurnal ilmiah dan sumber relevan lainnya yang berkaitan dengan digitalisasi pembayaran pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat poin, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, dan 4 = Sangat Setuju. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian dan disesuaikan dengan konteks digitalisasi pembayaran pajak melalui QRIS pada aplikasi BYOND by BSI.

Variabel Digitalisasi Pembayaran Pajak (X) diukur melalui lima indikator, yaitu (1) kemudahan penggunaan sistem, (2) manfaat yang dirasakan, (3) aksesibilitas layanan, (4) keandalan sistem, dan (5) keamanan transaksi. Indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kemudahan, manfaat, akses, keandalan, dan keamanan dalam menggunakan layanan pembayaran pajak secara digital. Indikator tersebut disusun dengan mengacu pada konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang dikembangkan oleh (Davis, 2013), serta dimensi kualitas layanan elektronik (*electronic service quality*) dari (Parasuraman et al., 2005), kemudian disesuaikan dengan konteks penggunaan QRIS melalui aplikasi BYOND by BSI untuk pembayaran pajak daerah.

Variabel Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diukur melalui lima indikator, yaitu (1) ketepatan waktu pembayaran, (2) tidak menunda pembayaran pajak, (3) kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, (4) kesadaran membayar pajak, dan (5) kejujuran dalam pelaporan perpajakan. Indikator tersebut disusun dengan mengacu pada konsep perilaku kepatuhan wajib pajak dan disesuaikan dengan kerangka *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) serta konteks penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria *purposive sampling*. Sebelum digunakan dalam analisis, instrumen penelitian terlebih dahulu melalui pengujian untuk memastikan setiap butir pernyataan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan konsisten. Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila memenuhi kriteria pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban antarbutir pernyataan dalam mengukur konstruk yang sama. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memenuhi nilai batas reliabilitas yang telah ditetapkan. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menjadi dasar untuk menentukan kelayakan instrumen sebelum dilakukan analisis data.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria *purposive sampling*. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh Digitalisasi Pembayaran Pajak (X) terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan pengujian asumsi yang diperlukan untuk memastikan kelayakan data dalam analisis regresi. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel Digitalisasi Pembayaran Pajak dalam menjelaskan Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak lengkap atau tidak dapat digunakan, jumlah minimum tersebut ditambahkan cadangan sebesar 5%. Dengan demikian, kebutuhan sampel menjadi 102,94 dan dibulatkan menjadi 103 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden meliputi: (1) nasabah aktif BSI; (2) berdomisili di Kota Bengkulu; (3) menggunakan aplikasi BYOND by BSI; (4) berstatus sebagai wajib pajak; (5) pernah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi BYOND by BSI untuk melakukan pembayaran pajak; dan (6) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari publikasi Bank Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, BSI, pemerintah daerah, dan jurnal ilmiah yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics untuk menguji pengaruh penggunaan QRIS melalui aplikasi BYOND by BSI terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Sebelum pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 103 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu yang dipilih melalui *purposive sampling*. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	40,8
	Perempuan	61	59,2
Usia	17-25 tahun	77	74,8
	26-35 tahun	19	18,4
	36-45 tahun	7	6,8
Total		103	100,0

Sumber: Data primer diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi oleh perempuan (59,2%) dan kelompok usia produktif muda 17-25 tahun (74,8%), yang sebagian besar berstatus mahasiswa dan telah menjadi nasabah BSI lebih dari satu tahun, dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai jenis pajak daerah yang paling banyak dibayarkan oleh responden melalui fitur QRIS pada aplikasi BYOND by BSI. Profil ini mencerminkan segmen nasabah dengan keterpaparan tinggi terhadap teknologi digital, sehingga relevan untuk mengkaji persepsi mereka terhadap digitalisasi pembayaran pajak. Meskipun demikian, dominasi responden usia muda perlu menjadi catatan dalam menggeneralisasi temuan pada kelompok wajib pajak yang lebih senior.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlation*, dengan kriteria valid apabila nilai tersebut lebih besar dari 0,30 (Saidi & Siew, 2019). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh 15 item pada variabel Digitalisasi Pembayaran Pajak (X) memiliki nilai korelasi antara 0,450-0,589, sedangkan seluruh 15 item pada variabel Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai korelasi antara 0,435-0,646. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria reliabel apabila nilai tersebut lebih besar dari 0,70 (Santoso & Hakimah, 2024), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Digitalisasi Pembayaran Pajak (X)	0,878	15	Reliabel
Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,894	15	Reliabel

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 26 (2026).

Berdasarkan Tabel 2, kedua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Uji Asumsi Dasar

Sebelum dilakukan analisis regresi, penelitian ini melakukan uji normalitas, homogenitas, dan linearitas. Uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,190 ($> 0,05$), yang menunjukkan bahwa residual model berdistribusi normal. Uji homogenitas menggunakan *Levene's Test* menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,652 ($> 0,05$), yang menunjukkan bahwa varians data bersifat homogen. Uji linearitas menggunakan *Test for Linearity* menghasilkan nilai signifikansi *Linearity* sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan hubungan linear yang signifikan antara kedua variabel, meskipun nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,045 mengindikasikan adanya sedikit penyimpangan dari linearitas sempurna. Secara keseluruhan, data penelitian dinyatakan memenuhi asumsi dasar yang disyaratkan untuk analisis regresi linear sederhana.

Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi linear sederhana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	11,793	2,392		4,930	0,000
Digitalisasi Pembayaran Pajak	0,624	0,079	0,619	7,927	0,000

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 26 (2026).

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi $Y = 11,793 + 0,624X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan digitalisasi pembayaran pajak akan meningkatkan perilaku kepatuhan wajib pajak sebesar 0,624 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,927 lebih besar dari t tabel (1,983) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima: digitalisasi pembayaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 62,833 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa model regresi ini

layak digunakan. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,384, yang berarti digitalisasi pembayaran pajak mampu menjelaskan 38,4% variasi perilaku kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 61,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, atau kualitas pelayanan.

Pembahasan

Temuan ini konsisten dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan (Ajzen, 1991), yang menjelaskan bahwa perilaku terbentuk melalui *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Digitalisasi pembayaran pajak memengaruhi ketiga komponen tersebut: dari sisi sikap, kemudahan dan kecepatan sistem digital membentuk persepsi positif terhadap pembayaran pajak; dari sisi norma subjektif, dukungan pemerintah dan Bank Indonesia melalui program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), seperti SIPADEK di Kota Bengkulu yang mendorong penerimaan sosial atas sistem pembayaran digital; dan dari sisi kontrol perilaku, ketersediaan layanan BSI seperti BYOND by BSI dan QRIS meningkatkan keyakinan nasabah bahwa mereka mampu memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa hambatan berarti.

Temuan ini sejalan dengan ([Gunawan, 2025](#)) dan ([Mardiana & Rosida, 2025](#)) yang juga menemukan pengaruh positif digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan ([Zahro & Machdar, 2025](#)) yang menemukan digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada konteks pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Toba. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perbedaan karakteristik responden: nasabah BSI dalam penelitian ini memiliki keterpaparan tinggi terhadap layanan keuangan digital sekaligus nilai-nilai syariah seperti amanah dan ihsan, sehingga mendukung penerimaan yang lebih kuat terhadap sistem pembayaran digital dibandingkan populasi wajib pajak secara umum. Nilai R^2 sebesar 38,4% juga menegaskan bahwa meskipun digitalisasi berperan penting, kepatuhan wajib pajak tetap merupakan perilaku multifaktor yang dipengaruhi aspek lain di luar sistem pembayaran, sebagaimana ditemukan ([Zahro & Machdar, 2025](#)) yang menekankan peran kesadaran dan pengetahuan perpajakan, serta ([Aini et al., 2025](#)) yang menyoroti peran literasi pajak.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS melalui aplikasi BYOND by BSI sebagai bentuk digitalisasi pembayaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bengkulu. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman responden dalam menggunakan layanan pembayaran pajak melalui QRIS pada aplikasi BYOND by BSI, yang tercermin melalui aspek kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, aksesibilitas, keandalan sistem, dan keamanan transaksi, maka semakin baik pula perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Digitalisasi pembayaran pajak memberikan kontribusi sebesar 38,4% ($R^2 = 0,384$) dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak, sedangkan 61,6% lainnya berkaitan dengan faktor-faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung kepatuhan wajib pajak, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan perilaku kepatuhan.

Temuan penelitian ini mendukung perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang memandang bahwa perilaku dapat terbentuk melalui sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan, manfaat, aksesibilitas, keandalan, dan keamanan dalam penggunaan layanan pembayaran pajak digital dapat mendukung persepsi kontrol wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, penyediaan kanal pembayaran pajak yang mudah diakses dan dapat digunakan secara praktis dapat menjadi salah satu upaya untuk mendukung terbentuknya perilaku kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan dan Arah Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, cakupan penelitian terbatas pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bengkulu, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi secara langsung ke wilayah lain maupun ke bank syariah selain BSI. Kedua, profil responden yang didominasi oleh kelompok usia muda berstatus mahasiswa (74,8% berusia 17–25 tahun) mungkin tidak sepenuhnya merepresentasikan keragaman wajib pajak dari kelompok usia dan latar belakang pekerjaan lain. Ketiga, penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang hanya mengukur persepsi responden pada satu titik waktu, sehingga tidak dapat menangkap dinamika perubahan kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu. Keempat, nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,045 pada uji linearitas mengindikasikan adanya sedikit penyimpangan dari hubungan linear sempurna antara kedua variabel, sehingga hasil perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Kelima, penelitian ini hanya menguji

satu variabel independen, sehingga nilai R^2 sebesar 38,4% menyisakan ruang besar bagi faktor-faktor lain yang belum diakomodasi dalam model.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian mendatang disarankan untuk: (1) memperluas cakupan penelitian ke beberapa kota atau bank syariah lain guna meningkatkan generalisabilitas hasil; (2) menambahkan variabel lain seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, atau kualitas pelayanan sebagai prediktor tambahan maupun variabel mediasi/moderasi; (3) mempertimbangkan desain longitudinal untuk menelusuri dinamika perubahan kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu; serta (4) memperluas karakteristik responden agar mencakup kelompok usia dan latar belakang pekerjaan yang lebih beragam, sehingga temuan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh digitalisasi pembayaran pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak di era digital.

Daftar Pustaka

- Ahdiat, A. (2026). *Penerimaan Pajak Ekonomi Digital Indonesia sampai Awal 2025*. Databoks. https://databoks.katadata.co.id/ekonomi-makro/statistik/68909b440953e/penerimaan-pajak-ekonomi-digital-indonesia-sampai-awal-2025?utm_source=chatgpt.com
- Aini, A. N., Suhatmi, E. C., & Meikhati, E. (2025). Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah, Literasi Pajak, dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 26(01), 1–10.
- AJZEN, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 211, 179–211.
- Aminudin, N., Aprilia, F., Afanto, H., Sinatria, N., & Andika, T. H. (2025). Penerapan Digitalisasi Pembayaran Pajak Daerah Berbasis QRIS di Daerah Regional melalui Aplikasi “ Ayo Balapan .” 173–184. <https://doi.org/10.33364/algorithm/v.22-1.2195>
- Cindy, P. R. (2026). *Transaksi Pembayaran Digital Tumbuh 39,65% pada Januari 2026*. Bloomberg Technoz. <https://www.bloombergentechnoz.com/detail-news/100142/transaksi-pembayaran-digital-tumbuh-39-65-pada-januari-2026>
- Davis, F. D. (2013). *Information Technology Introduction*. 13(3), 319–340.
- Dheny Indra Gunawan, Sintya Oktarina, R. D. P. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Batik di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 53–67.
- Erich Kirchler; Ingrid Wahl. (2010). *Tax Administration 2024*.
- Indonesia, B. (n.d.). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Bank Indonesia. Retrieved June 11, 2026, from <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx>
- Lalo, A., Sadeli, Y. A., & Ramlah, S. (2024). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak. *TANGIBLE JOURNAL*, 9(1), 89–105.
- Louvrieris, P., Ioannou, G., & White, G. (2024). Making Tax Smart : Feasibility of Distributed Ledger Technology for building tax compliance functionality to

- Central Bank Digital Currency. *Journal of Network and Computer Applications*.
- Mardiana, D., & Rosida, S. A. (2025). Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Perspektif Mahasiswa Akuntansi di DKI Jakarta. *Jurnal Minfo Polgan*, 14, 1138–1147.
- Nuraha, A. L., & Diaulhaq, D. (2025). Kebijakan Bank Indonesia Dalam Mendorong Perkembangan Teknologi Melalui Sistem Pembayaran Non Tunai. *Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 2.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *A Multiple-Item Scale for Assessing*. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rahayu, D. P. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(1), 17–25.
- Septika DP, R. T. (2025). IMPLEMENTASI E-FAKTUR DAN E-BILLING DALAM KEPATUHAN PAJAK: KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 135–143.
- Yue, P., Gizem, A., Yin, Z., & Zhou, H. (2021). The rise of digital finance : Financial inclusion or debt trap ? *Finance Research Letters*, December, 102604. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102604>
- Yustisiana Susila Atmaja, D. H. P. (2022). Partisipasi Bank Indonesia Dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia. *JURNAL MASALAH-MASALAH HUKUM*, 51, 271–286.
- Zahro, A. F., & Machdar, N. M. (2025). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak : Digitalisasi , Kesadaran , dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 3.