

## **PENGETAHUAN PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: TINJAUAN LITERATUR INTEGRATIF**

**Intan Irmadela<sup>1\*</sup>, Fanji Farman<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Sebelas April, Indonesia, <sup>2</sup>Telkom University

<sup>1\*</sup>Email: [intanirmadela@gmail.com](mailto:intanirmadela@gmail.com)

### **Abstract**

**Purpose:** This study integrates evidence on how tax knowledge contributes to individual taxpayer compliance and identifies the mechanisms and boundary conditions underlying this relationship.

**Research methodology:** An integrative literature review was conducted using peer-reviewed studies, conceptual articles, and authoritative institutional documents published primarily during 2016-2026. The synthesis combined tax behavior, administration, and digital-system perspectives.

**Results:** Tax knowledge is a multidimensional capability comprising declarative, legal, procedural, and digital knowledge. It supports compliance through cognitive clarity, compliance self-efficacy, awareness, fairness appraisal, and trust. Its effect depends on regulatory complexity, service and system quality, economic capacity, policy stability, and institutional legitimacy.

**Limitations:** The review is integrative rather than exhaustive, and heterogeneity in constructs, samples, and outcomes prevents effect-size aggregation.

**Contribution:** The study replaces a simple direct-effect view with a mechanism- and context-based framework that guides segmented taxpayer education, service design, and future empirical testing.

**Keywords:** *tax knowledge; individual taxpayer; tax compliance; tax education; digital taxation; voluntary compliance*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## **1. INTRODUCTION**

Pajak menopang kapasitas negara untuk menyediakan pelayanan publik dan membiayai pembangunan. Namun, keberhasilan sistem perpajakan tidak hanya ditentukan oleh rumusan tarif atau kekuatan penegakan. Dalam sistem self-assessment, wajib pajak harus mengenali status dan kewajibannya, menentukan dasar pengenaan, menghitung jumlah terutang, membayar, serta melaporkan secara benar dan tepat waktu. Rangkaian keputusan tersebut menempatkan pengetahuan sebagai prasyarat operasional kepatuhan, bukan sekadar informasi umum mengenai fungsi pajak. Kerangka hukum Indonesia juga menuntut partisipasi aktif wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan (Republic of Indonesia, 2021).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki dimensi formal dan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan sesuai tenggat, sedangkan kepatuhan material menuntut ketepatan substansi penghitungan dan pengungkapan. Pemisahan ini penting karena seseorang dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan tepat waktu tetapi tetap keliru dalam mengklasifikasikan penghasilan, menggunakan pengurang, atau menentukan pajak terutang. Dengan demikian, indikator kepatuhan yang hanya berbasis ketepatan waktu berisiko mengabaikan kualitas pemenuhan kewajiban. Literatur penegakan juga menegaskan bahwa kepatuhan merupakan hasil interaksi antara peluang, insentif, kemampuan, norma, dan kualitas administrasi (Slemrod, 2019).

Pengetahuan pajak sering diperlakukan sebagai variabel tunggal yang diukur melalui beberapa pernyataan persepsi. Padahal, literatur membedakan pengetahuan umum, pengetahuan legal, dan pengetahuan prosedural (Bornman & Ramutumbu, 2019). Dalam administrasi digital, taksonomi tersebut perlu diperluas dengan kemampuan menggunakan kanal elektronik, menilai keandalan informasi, dan menyelesaikan gangguan transaksi. Seorang wajib pajak dapat memahami fungsi pajak tetapi tidak mampu mengoperasikan layanan elektronik; sebaliknya, ia dapat mengikuti langkah aplikasi tanpa memahami implikasi hukum dari data yang dimasukkan. Perbedaan itu menjelaskan mengapa edukasi bersifat umum tidak selalu menghasilkan kepatuhan material.

Bukti empiris mengenai hubungan pengetahuan dan kepatuhan belum sepenuhnya seragam. Sejumlah penelitian menemukan hubungan positif langsung, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruhnya berlangsung melalui kesadaran, persepsi keadilan, kepercayaan, atau kemampuan menggunakan sistem elektronik. Pengetahuan berhubungan dengan kepatuhan sukarela, dengan persepsi keadilan sebagai salah satu saluran penting (Appiah et al., 2024). Dalam konteks Indonesia, kesadaran berperan sebagai mekanisme, sedangkan pendidikan menjadi kondisi yang mengubah kekuatan hubungan (Hardiningsih et al., 2020). Variasi tersebut memperlihatkan bahwa pertanyaan yang relevan bukan lagi sekadar apakah pengetahuan berpengaruh, melainkan jenis pengetahuan apa, melalui mekanisme apa, dan dalam kondisi administrasi seperti apa pengaruh tersebut muncul.

Kebutuhan sintesis semakin kuat karena penelitian kepatuhan pajak Indonesia didominasi pendekatan kuantitatif dengan data persepsi. Pemetaan 129 artikel periode 2001-2022 menunjukkan dominasi metode kuantitatif, objek wajib pajak orang pribadi, dan penggunaan variabel layanan, sanksi, serta pengetahuan (Sari et al., 2023). Dominasi tersebut menghasilkan banyak koefisien hubungan, tetapi belum otomatis memberikan penjelasan mekanisme. Temuan kualitatif terbaru memperlihatkan bahwa wajib pajak menghubungkan kepatuhan dengan pengetahuan, kesadaran, pengalaman administrasi, manfaat yang dirasakan, dan kepercayaan kepada pemerintah (Fitriandi et al., 2026). Karena itu, sintesis perlu menyatukan bukti kognitif, perilaku, institusional, dan digital.

Digitalisasi memperluas akses sekaligus memindahkan sebagian beban kerja administrasi kepada pengguna. Sistem elektronik dapat menurunkan biaya kepatuhan melalui pengisian, pembayaran, dan pelaporan jarak jauh. Akan tetapi, manfaat tersebut bergantung pada kualitas informasi, kegunaan sistem, dukungan, keamanan, serta literasi digital. Eksplorasi pengalaman pengguna e-filing di Indonesia menemukan kebutuhan perbaikan pada kualitas sistem dan informasi (Wicaksono et al., 2021). Secara lebih luas, teknologi informasi dapat memperkuat mobilisasi pajak, tetapi efeknya dibatasi oleh kualitas data, desain layanan, kapasitas pengguna, dan kesenjangan akses (Okunogbe & Santoro, 2023). Dengan demikian, pengetahuan digital harus ditempatkan sebagai bagian dari kemampuan patuh.

Dari sisi kebijakan, edukasi wajib pajak tidak seharusnya dipahami sebagai penyampaian peraturan satu arah. Pendidikan pajak dapat berbentuk pengajaran, komunikasi kesadaran, dan

bantuan praktis untuk memenuhi kewajiban (OECD, 2021). Desainnya perlu berangkat dari kebutuhan segmen pengguna dan titik kegagalan aktual. Materi bagi wajib pajak baru berbeda dari kebutuhan pekerja bebas, pelaku usaha mikro, atau individu dengan beberapa sumber penghasilan. Edukasi yang hanya menambah volume informasi bahkan dapat memperbesar kebingungan ketika informasi tidak diprioritaskan, tidak kontekstual, atau tidak terhubung dengan tindakan yang harus dilakukan.

Artikel ini bertujuan menyusun tinjauan literatur integratif mengenai peranan pengetahuan pajak dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara khusus, telaah ini: (1) merekonstruksi pengetahuan pajak sebagai kemampuan multidimensi; (2) mengidentifikasi mekanisme yang menghubungkan pengetahuan dengan kepatuhan formal, material, sukarrela, dan terpaksa; (3) memetakan kondisi yang memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut; serta (4) merumuskan kerangka sintesis dan agenda penelitian. Kontribusi artikel terletak pada pergeseran dari model efek langsung menuju penjelasan berbasis mekanisme dan konteks yang dapat digunakan untuk merancang edukasi serta layanan perpajakan yang lebih terarah.

## **2. LITERATURE REVIEW**

### **2.1. Pengetahuan Pajak sebagai Kemampuan Multidimensi**

Pengetahuan pajak mencakup lebih dari kemampuan mengingat istilah. Pengetahuan umum menjelaskan tujuan pajak, struktur sistem, dan hubungan antara penerimaan dengan layanan publik. Pengetahuan legal berkaitan dengan hak, kewajiban, batas waktu, objek, tarif, pengecualian, dan konsekuensi ketidakpatuhan. Pengetahuan prosedural adalah kemampuan menerjemahkan aturan menjadi rangkaian tindakan. Klasifikasi tersebut berguna karena kesalahan pada setiap dimensi menghasilkan risiko berbeda: kurangnya pengetahuan umum melemahkan legitimasi, kurangnya pengetahuan legal memicu salah klasifikasi, dan kurangnya pengetahuan prosedural menimbulkan kegagalan pengisian atau pelaporan (Bornman & Ramutumbu, 2019).

Dalam praktik, ketiga dimensi saling bergantung. Pengetahuan legal yang baik tidak cukup apabila wajib pajak tidak dapat mengumpulkan bukti, melakukan rekonsiliasi, dan mengikuti alur pelaporan. Sebaliknya, hafalan prosedur dapat menjadi rapuh ketika regulasi atau antarmuka berubah. Pengetahuan yang mendukung kepatuhan karena itu bersifat adaptif: individu mampu mencari sumber resmi, menilai relevansi aturan, menghubungkannya dengan keadaan ekonomi pribadi, dan memperbarui langkah kerja. Pemahaman ini lebih dekat dengan konsep capability daripada sekadar literacy, karena ukuran akhirnya adalah kemampuan menyelesaikan kewajiban secara benar.

Administrasi elektronik menambahkan dimensi pengetahuan digital. Dimensi ini meliputi kemampuan autentikasi, pengelolaan kredensial, pengunggahan dokumen, interpretasi notifikasi, verifikasi pembayaran, perlindungan data, dan pemulihan ketika transaksi gagal. Adopsi sistem pajak elektronik dapat menjadi mediator antara sikap terhadap teknologi dan kepatuhan (Night & Bananuka, 2020). Artinya, ketersediaan aplikasi tidak otomatis menghasilkan perubahan perilaku; pengguna harus mampu dan bersedia menggunakannya. Ketika desain layanan berubah, pendidikan pajak perlu menggabungkan substansi peraturan dengan simulasi penyelesaian tugas.

Dimensi lain yang sering terabaikan adalah pengetahuan konsekuensial, yaitu pemahaman mengenai akibat pilihan patuh dan tidak patuh. Sanksi dapat meningkatkan persepsi biaya ketidakpatuhan, tetapi pesan yang terlalu berorientasi ancaman dapat menghasilkan kepatuhan terpaksa tanpa memperbaiki kemampuan substantif. Dari perspektif otoritas, sanksi seharusnya memberikan kepastian dan proporsionalitas, bukan menggantikan pelayanan dan edukasi (Sumuan & Fidiana, 2020). Pengetahuan konsekuensial yang seimbang menjelaskan hak

koreksi, kanal keberatan, risiko kesalahan, serta manfaat dokumentasi, sehingga wajib pajak memahami keseluruhan arsitektur keputusan.

## **2.2. Kepatuhan Formal, Material, Sukarela, dan Terpaksa**

Kepatuhan formal menilai apakah tindakan administratif dilakukan sesuai waktu dan bentuk yang ditentukan. Kepatuhan material menilai apakah informasi, penghitungan, dan pembayaran mencerminkan kewajiban sebenarnya. Kedua dimensi tidak selalu bergerak bersama. Otomatisasi dapat meningkatkan ketepatan waktu, tetapi kualitas isi tetap bergantung pada data dan interpretasi wajib pajak. Oleh sebab itu, evaluasi program edukasi perlu memisahkan perubahan pada penyampaian tepat waktu, jumlah kesalahan, koreksi, tunggakan, dan ketepatan substansi. Pengukuran tunggal berbasis niat atau persepsi belum cukup untuk menilai dampak pengetahuan.

Kerangka slippery slope membedakan kepatuhan sukarela yang tumbuh dari kepercayaan dan kepatuhan terpaksa yang dipicu kekuatan otoritas (Kirchler et al., 2008). Pengetahuan dapat berkontribusi pada keduanya. Pemahaman mengenai tujuan, keadilan, dan manfaat pajak dapat memperkuat alasan intrinsik untuk patuh. Pemahaman mengenai audit dan sanksi meningkatkan persepsi risiko. Namun, dua jalur tersebut memiliki konsekuensi berbeda terhadap keberlanjutan perilaku. Kepatuhan yang hanya bergantung pada ancaman cenderung mahal untuk dipertahankan, sementara kepatuhan sukarela membutuhkan administrasi yang dapat dipercaya dan dipahami.

Bukti lintas 44 negara menunjukkan bahwa kepercayaan dan kekuatan otoritas sama-sama relevan, tetapi konfigurasinya dipengaruhi konteks institusional (Batrancea et al., 2019). Pengetahuan tidak bekerja dalam ruang hampa. Informasi mengenai kewajiban dapat diterima sebagai bantuan ketika otoritas dianggap kompeten dan adil, tetapi dapat dipersepsikan sebagai beban ketika sistem dianggap tidak transparan. Temuan pada pemilik usaha juga menunjukkan bahwa keadilan dan kepercayaan mengubah hubungan antara kekuasaan otoritas dan kepatuhan (Gobena & Van Dijke, 2016). Dengan demikian, efek pengetahuan bergantung pada makna yang dilekatkan wajib pajak pada institusi.

Tax morale merujuk pada motivasi intrinsik untuk membayar pajak dan dipengaruhi norma, resiprositas, kualitas institusi, serta persepsi bahwa pihak lain juga berkontribusi (OECD, 2019). Pengetahuan dapat memperkuat tax morale ketika menjelaskan hubungan fiskal secara kredibel dan menunjukkan perlakuan yang konsisten. Akan tetapi, wajib pajak yang sangat mengetahui aturan juga dapat mengenali celah atau strategi minimalisasi. Karena itu, pengetahuan tidak boleh diasumsikan selalu prososial. Arah pengaruhnya bergantung pada tujuan individu, norma, peluang, dan legitimasi sistem, sebagaimana tinjauan luas motivasi kepatuhan yang disusun (Alm, 2019).

## **2.3. Mekanisme Kognitif, Perilaku, dan Institusional**

Mekanisme pertama adalah kejelasan kognitif. Aturan yang kompleks menciptakan ambiguitas mengenai apa yang harus dilakukan. Pengetahuan mengurangi ambiguitas dengan menyediakan kategori, urutan, dan titik keputusan. Studi mengenai kompleksitas sistem menunjukkan bahwa keterbatasan pengetahuan dan persepsi kerumitan dapat berjalan bersama serta menghambat kepatuhan (Saad, 2014). Kejelasan tidak berarti menyederhanakan semua substansi, melainkan mengorganisasi informasi sesuai kejadian hidup dan tugas: mulai bekerja, memperoleh penghasilan tambahan, membuka usaha, menjual aset, atau melakukan koreksi. Struktur berbasis tugas lebih dekat dengan kebutuhan pengguna daripada struktur berdasarkan pasal.

Mekanisme kedua adalah compliance self-efficacy, yakni keyakinan bahwa individu mampu menyelesaikan kewajibannya. Theory of Planned Behavior menempatkan perceived behavioral

control sebagai penentu niat dan perilaku ketika tindakan membutuhkan sumber daya atau keterampilan (Ajzen, 1991). Pengetahuan prosedural dan digital meningkatkan kontrol yang dirasakan dengan mengurangi ketergantungan, waktu, serta kecemasan. Namun, self-efficacy harus didukung kompetensi aktual. Tutorial yang memberi rasa percaya diri tetapi tidak menjelaskan bukti dan validasi dapat meningkatkan ketepatan waktu sambil mempertahankan kesalahan material.

Mekanisme ketiga adalah kesadaran. Kesadaran berbeda dari pengetahuan karena mencakup penerimaan pribadi terhadap relevansi kewajiban. Pengetahuan menyediakan alasan dan konsekuensi, sedangkan kesadaran mengaktifkan perhatian serta niat. Penelitian Indonesia menemukan bahwa kesadaran dapat memediasi determinan kepatuhan dan bahwa pendidikan mengubah kekuatan hubungan tersebut (Hardiningsih et al., 2020). Sosialisasi juga dapat memengaruhi kepatuhan melalui kesadaran (Styaningrum et al., 2025). Oleh karena itu, evaluasi edukasi perlu membedakan apakah program meningkatkan pemahaman, salience, sikap, niat, atau tindakan.

Mekanisme keempat adalah persepsi keadilan dan kepercayaan. Pengetahuan mengenai penggunaan penerimaan, konsistensi prosedur, hak wajib pajak, serta mekanisme koreksi dapat membentuk penilaian keadilan. Bukti dari emerging economy menunjukkan bahwa persepsi keadilan memediasi hubungan pengetahuan dengan kepatuhan sukarela (Appiah et al., 2024). Dalam konteks UMKM Indonesia, kepercayaan juga berperan dalam kepatuhan sukarela (Ardhianto et al., 2022). Mekanisme ini menjelaskan mengapa materi teknis saja tidak memadai; edukasi perlu disertai komunikasi transparan dan pengalaman pelayanan yang konsisten.

Mekanisme kelima adalah pengurangan biaya kepatuhan. Pengetahuan membantu wajib pajak menyiapkan dokumen, menghindari pengulangan, memilih kanal, dan mencegah kesalahan. Manfaat ini paling nyata ketika sistem digital stabil dan petunjuk sesuai antarmuka. Pengalaman pengguna Indonesia memperlihatkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan menentukan efektivitas e-filing (Wicaksono et al., 2021). Jika aplikasi sulit digunakan, pengetahuan yang dibutuhkan justru meningkat dan beban berpindah kepada wajib pajak. Digitalisasi yang baik menurunkan kebutuhan akan pengetahuan teknis yang tidak esensial melalui desain yang intuitif.

#### **2.4. Kesenjangan Literatur**

Literatur yang ada menyisakan empat kesenjangan. Pertama, pengetahuan sering diukur sebagai skor reflektif tunggal, padahal dimensinya dapat bersifat komplementer dan membentuk kemampuan. Kedua, kepatuhan banyak diukur melalui persepsi diri atau niat, bukan data perilaku, koreksi, atau kualitas pelaporan. Ketiga, model efek langsung kurang menangkap mediasi kesadaran, self-efficacy, keadilan, dan kepercayaan. Keempat, peran kualitas sistem digital serta kompleksitas peraturan kerap ditempatkan sebagai prediktor paralel, bukan kondisi yang menentukan apakah pengetahuan dapat diterjemahkan menjadi tindakan.

Kesenjangan lain adalah fragmentasi antara penelitian administrasi, psikologi pajak, dan sistem informasi. Studi perilaku membahas norma serta kepercayaan, studi administrasi menekankan sanksi dan layanan, sementara studi digital memusatkan perhatian pada kualitas sistem dan adopsi. Padahal, wajib pajak mengalami semuanya dalam satu rangkaian layanan. Sintesis lintas bidang diperlukan agar edukasi tidak dipisahkan dari desain proses, dan agar digitalisasi tidak dievaluasi hanya berdasarkan adopsi. Artikel ini menggunakan tinjauan integratif untuk menyatukan argumen tersebut menjadi mekanisme yang dapat diuji.

### 3. RESEARCH METHODOLOGY

Penelitian ini menggunakan integrative literature review. Metode ini sesuai untuk menggabungkan bukti empiris, artikel konseptual, kajian teori, dan dokumen institusional guna menghasilkan pemahaman baru yang tidak terbatas pada agregasi ukuran efek. Prosedur mencakup problem formulation, literature search, data evaluation, analysis, dan presentation (Whittemore & Knafl, 2005), dengan penekanan pada transparansi serta kontribusi konseptual (Snyder, 2019) (Torraco, 2016). Telaah integratif dipilih karena konstruk pengetahuan pajak dipelajari melalui desain, populasi, dan lensa teori yang beragam.

Pertanyaan telaah adalah: (1) bagaimana pengetahuan pajak dikonseptualisasikan dan diukur; (2) mekanisme apa yang menghubungkan pengetahuan dengan kepatuhan; (3) kondisi individual, administratif, digital, dan institusional apa yang membatasi hubungan tersebut; dan (4) implikasi apa yang dapat diturunkan bagi penelitian serta kebijakan di Indonesia. Unit analisis adalah argumen teoretis dan temuan empiris mengenai wajib pajak orang pribadi. Studi UMKM dimasukkan secara selektif apabila subjek keputusan adalah pemilik atau pengelola individu dan temuan memberikan penjelasan mekanisme yang relevan.

Penelusuran dilakukan secara bertahap sampai 12 Agustus 2026 melalui Google Scholar, GARUDA, metadata Crossref/DOI, serta laman penerbit dan jurnal. Kombinasi kata kunci berbahasa Indonesia dan Inggris mencakup: "pengetahuan pajak" AND "kepatuhan wajib pajak orang pribadi"; "tax knowledge" AND "individual taxpayer compliance"; "tax literacy" AND "voluntary compliance"; "tax complexity" AND knowledge; "e-filing" OR "electronic tax system" AND compliance; serta "trust", "fairness", "tax morale", dan "slippery slope" sebagai istilah mekanisme. Penelusuran rujukan mundur dan maju dilakukan dari artikel kunci.

Prioritas waktu publikasi adalah 2016-2026. Sumber sebelum 2016 dipertahankan hanya jika menyediakan teori atau metode yang menjadi fondasi, seperti Theory of Planned Behavior, slippery slope framework, metodologi integrative review, dan studi awal kompleksitas pengetahuan. Kriteria inklusi meliputi: artikel peer-reviewed atau laporan institusional otoritatif; membahas pengetahuan, pemahaman, edukasi, kompleksitas, kemampuan digital, atau mekanisme kepatuhan; menyediakan metode atau argumen yang dapat dievaluasi; dan relevan dengan wajib pajak individu atau konteks negara berkembang. Duplikasi, tulisan tanpa informasi bibliografis yang dapat dilacak, serta sumber yang hanya mengulang klaim tanpa bukti dikeluarkan.

Korpus analitis terdiri atas 26 sumber ilmiah substantif dan dua dokumen institusional/regulasi, di luar tiga referensi metodologis. Korpus mencakup studi kuantitatif, penelitian kualitatif, artikel konseptual, pemetaan literatur, dan laporan kebijakan. Telaah ini tidak mengklaim sebagai systematic review yang exhaustif dan tidak menggunakan meta-analisis karena variasi definisi, instrumen, populasi, serta outcome terlalu besar. Sebaliknya, kualitas dinilai berdasarkan keterlacakan sumber, kejelasan desain, kecocokan antara data dan klaim, serta kontribusinya terhadap pertanyaan sintesis.

Ekstraksi data menggunakan matriks yang memuat konteks, subjek, desain, definisi pengetahuan, bentuk kepatuhan, mekanisme, kondisi batas, dan implikasi. Analisis dilakukan dalam tiga putaran. Pertama, open coding mengidentifikasi istilah seperti pengetahuan legal, prosedural, digital, kesadaran, kepercayaan, keadilan, kompleksitas, dan self-efficacy. Kedua, axial synthesis menghubungkan dimensi pengetahuan dengan mekanisme dan outcome. Ketiga, integrative mapping menguji konsistensi hubungan terhadap teori dan mencari temuan yang berlawanan. Klaim sintesis dipertahankan apabila didukung oleh lebih dari satu aliran literatur atau memiliki argumentasi teoretis yang kuat.

Untuk mengurangi confirmation bias, analisis tidak hanya mencari temuan positif. Studi yang menunjukkan kompleksitas, lemahnya pengaruh langsung, atau dominasi faktor lain digunakan untuk menetapkan kondisi batas. Perbedaan kepatuhan sukarela dan terpaksa dipertahankan agar peningkatan akibat pemahaman sanksi tidak disamakan dengan internalisasi. Audit konsistensi dilakukan dengan memastikan setiap sumber dalam daftar pustaka dikutip di naskah dan setiap klaim penting terhubung dengan rujukan yang dapat dilacak. Tabel 1 merangkum keputusan operasional telaah.

**Tabel 1: Protokol operasional tinjauan literatur integratif**

| Elemen        | Keputusan operasional                                                                       | Tujuan                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Jenis telaah  | Integrative literature review                                                               | Menggabungkan bukti empiris, konseptual, dan institusional       |
| Rentang waktu | 2016-2026; karya fondasi dipertahankan secara selektif                                      | Memprioritaskan bukti terbaru tanpa menghapus teori esensial     |
| Konsep utama  | Pengetahuan, literasi, kompleksitas, sistem digital, trust, fairness, tax morale, kepatuhan | Menangkap efek langsung, mekanisme, dan kondisi batas            |
| Unit analisis | Wajib pajak orang pribadi; UMKM yang dikelola pemilik dimasukkan selektif                   | Menjaga relevansi terhadap keputusan kepatuhan individu          |
| Kriteria mutu | Keterlacakan, kejelasan desain, kecocokan bukti-klaim, relevansi konseptual                 | Mencegah klaim yang tidak didukung atau tidak dapat diverifikasi |
| Sintesis      | Open coding, axial synthesis, dan integrative mapping                                       | Membangun kerangka multidimensi berbasis mekanisme               |

## 4. RESULTS AND DISCUSSIONS

### 4.1. Profil dan Pola Bukti

Korpus menunjukkan pergeseran dari model deterrence menuju penjelasan yang menggabungkan kemampuan, motivasi, kepercayaan, dan desain administrasi. Tinjauan ekonomi menegaskan bahwa audit dan sanksi tidak cukup menjelaskan tingkat kepatuhan yang diamati (Alm, 2019). Slippery slope framework kemudian memisahkan jalur kekuasaan dan kepercayaan (Kirchler et al., 2008). Studi setelahnya memperluas model melalui keadilan, kompleksitas, tax morale, digitalisasi, serta pengalaman layanan. Pengetahuan muncul di hampir semua aliran tersebut, tetapi dengan fungsi yang berbeda: prediktor, sumber kontrol perilaku, antecedent keadilan, atau prasyarat adopsi.

Bukti Indonesia menunjukkan pola yang serupa. Pemetaan literatur menemukan pengetahuan sebagai salah satu variabel yang berulang, tetapi mayoritas studi menggunakan survei kuantitatif (Sari et al., 2023). Penelitian kualitatif terbaru menemukan pengetahuan dan kesadaran sebagai tema dominan bersama pengalaman administratif serta kepercayaan (Fitriandi et al., 2026). Studi pada perubahan kebijakan menunjukkan bahwa voluntary compliance dipengaruhi cara wajib pajak menafsirkan aturan dan lingkungan kebijakan (Cahyonowati et al., 2023). Temuan tersebut mendukung pembacaan pengetahuan sebagai sumber orientasi dalam kondisi perubahan, bukan sekadar skor hafalan.

Hubungan positif paling konsisten muncul ketika pengetahuan dipasangkan dengan faktor motivasional atau institusional. Pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan sukarela juga dimediasi oleh keadilan (Appiah et al., 2024), sedangkan kepercayaan berperan penting dalam kepatuhan sukarela UMKM (Ardhianto et al., 2022). Sebaliknya, kompleksitas dan persepsi

korupsi menurunkan kepercayaan serta dapat menggeser kepatuhan menuju jalur terpaksa (Mardhiah, 2021). Artinya, pengetahuan memiliki nilai perilaku ketika wajib pajak dapat menggunakannya dalam sistem yang dipersepsikan layak dan dapat diprediksi.

Temuan digital menambah kondisi penting. Adopsi sistem elektronik memediasi hubungan sikap dan kepatuhan (Night & Bananuka, 2020), sedangkan pengalaman e-filing Indonesia memperlihatkan bahwa informasi serta kualitas layanan perlu diperbaiki (Wicaksono et al., 2021). Digitalisasi dapat mengurangi kontak langsung dan biaya transaksi, tetapi juga menciptakan kesalahan baru ketika bahasa antarmuka, alur, dan pesan validasi tidak sesuai model mental pengguna. Karena itu, pengetahuan digital tidak boleh diukur hanya dari frekuensi penggunaan; yang diperlukan adalah kemampuan menyelesaikan tugas dengan benar dan memulihkan kegagalan.

**Tabel 2: Bukti terpilih yang membentuk sintesis**

| Sumber                     | Konteks/desain                    | Fokus utama                  | Temuan relevan bagi sintesis                                            |
|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Bornman & Ramutumbu (2019) | Telaah konseptual                 | Pengetahuan pajak            | Membedakan pengetahuan umum, legal, dan prosedural.                     |
| Batrancea et al. (2019)    | 44 negara; survei                 | Trust dan power              | Konfigurasi kepatuhan berbeda menurut konteks institusional.            |
| Hardiningsih et al. (2020) | Indonesia; survei                 | Kesadaran dan pendidikan     | Kesadaran menjadi mekanisme; pendidikan mengubah hubungan.              |
| Inasius et al. (2020)      | Indonesia; survei                 | Kepatuhan pasca-amnesti      | Kepatuhan memuat pertimbangan terpaksa dan sukarela.                    |
| Night & Bananuka (2020)    | Negara berkembang; survei         | Adopsi pajak elektronik      | Adopsi sistem memediasi hubungan sikap-kepatuhan.                       |
| Mardhiah (2021)            | Indonesia; wajib pajak individu   | Kompleksitas, korupsi, trust | Persepsi kompleksitas dan korupsi melemahkan trust.                     |
| Wicaksono et al. (2021)    | Indonesia; survei kualitatif      | Pengalaman e-filing          | Kualitas sistem, informasi, dan layanan membentuk penggunaan.           |
| Ardhianto et al. (2022)    | Indonesia; wajib pajak UMKM       | Trust dan kepatuhan sukarela | Trust penting bagi kemauan patuh secara sukarela.                       |
| Wahyuni et al. (2022)      | Indonesia; konteks pandemi        | Slippery slope framework     | Trust dan kekuatan otoritas membedakan jalur kepatuhan.                 |
| Sari et al. (2023)         | 129 artikel Indonesia             | Pemetaan penelitian          | Survei kuantitatif mendominasi riset kepatuhan Indonesia.               |
| Appiah et al. (2024)       | Ghana; 341 UMKM; SEM              | Pengetahuan, fairness, trust | Fairness memediasi efek pengetahuan pada kepatuhan sukarela.            |
| Styaningrum et al. (2025)  | Indonesia; survei                 | Sosialisasi dan kesadaran    | Kesadaran memediasi pengaruh sosialisasi pajak.                         |
| Fitriandi et al. (2026)    | Indonesia; 284 respons kualitatif | Persepsi wajib pajak         | Pengetahuan dan kesadaran muncul bersama faktor administrasi dan trust. |

## 4.2. Sintesis Dimensi Pengetahuan

Hasil sintesis menghasilkan empat dimensi inti. Pertama, pengetahuan deklaratif menjawab mengapa pajak ada, siapa yang berkewajiban, serta konsep dasar objek dan subjek. Dimensi ini berhubungan dengan legitimasi serta pembentukan sikap. Kedua, pengetahuan legal menjawab aturan apa yang berlaku pada kondisi tertentu. Ketiga, pengetahuan prosedural

menjawab bagaimana kewajiban diselesaikan dan dibuktikan. Keempat, pengetahuan digital memungkinkan prosedur dilakukan melalui sistem elektronik. Empat dimensi tersebut saling melengkapi; kelemahan satu dimensi dapat menghentikan konversi pengetahuan menjadi kepatuhan.

Pengetahuan deklaratif paling dekat dengan tax morale dan kesadaran. Ketika wajib pajak memahami hubungan kontribusi dengan barang publik, kewajiban dapat dipandang sebagai bagian dari kontrak sosial. Namun, komunikasi manfaat harus kredibel dan tidak menutupi masalah pelayanan. Moral pajak berhubungan dengan kepercayaan, persepsi institusi, dan karakteristik sistem (OECD, 2019). Oleh sebab itu, materi deklaratif harus disertai transparansi dan penjelasan yang dapat diverifikasi. Kampanye slogan tanpa pengalaman institusional yang konsisten berpotensi menghasilkan sikap sinis.

Pengetahuan legal diperlukan untuk kepatuhan material, tetapi paling cepat usang ketika kebijakan berubah. Strategi yang hanya mengajarkan isi aturan akan menghadapi biaya pembaruan tinggi. Alternatifnya adalah mengajarkan prinsip, sumber resmi, dan cara menentukan keberlakuan aturan. Wajib pajak perlu mengetahui kapan harus mencari bantuan dan dokumen apa yang disiapkan. Pendekatan ini mengubah edukasi dari transfer jawaban menjadi pengembangan kemampuan navigasi. Pada kebijakan yang berubah, kejelasan transisi dan konsistensi pesan menjadi bagian dari fairness karena ketidakpastian membebani kelompok yang akses informasinya lebih lemah.

Pengetahuan prosedural berhubungan langsung dengan pengurangan kesalahan serta biaya kepatuhan. Modul prosedural yang efektif memetakan tugas dari awal sampai bukti akhir: data apa yang diperlukan, urutan pengisian, titik validasi, konsekuensi pilihan, dan cara memeriksa hasil. Bantuan sebaiknya disusun berdasarkan profil dan kejadian, bukan hanya jenis formulir. Pendidikan pajak perlu membedakan tujuan membangun budaya, meningkatkan kesadaran, dan menyediakan bantuan praktis (OECD, 2021). Ukuran keberhasilannya mencakup first-time-right completion, kebutuhan bantuan, koreksi, serta waktu penyelesaian.

Pengetahuan digital merupakan titik temu antara perpajakan dan literasi sistem informasi. Ia mencakup keamanan kredensial, integritas dokumen, pemahaman status transaksi, dan kemampuan membedakan sumber resmi dari informasi keliru. Teknologi menawarkan manfaat sekaligus keterbatasan bagi mobilisasi pajak (Okunogbe & Santoro, 2023). Desain inklusif perlu menyediakan jalur bantuan bagi pengguna dengan kemampuan dan konektivitas terbatas. Jika layanan digital menjadi satu-satunya kanal tanpa dukungan, teknologi dapat mengubah ketidakpatuhan yang disengaja menjadi ketidakpatuhan akibat ketidakmampuan.

#### **4.3. Mekanisme Pengetahuan-Kepatuhan**

Sintesis mengidentifikasi tiga mekanisme proksimal. Pertama, cognitive clarity mengurangi ambiguitas mengenai kewajiban dan mengorganisasi informasi menjadi keputusan. Kedua, compliance self-efficacy mengubah pemahaman menjadi keyakinan serta kemampuan menyelesaikan tugas. Ketiga, normative-institutional appraisal menghubungkan informasi dengan penilaian keadilan, manfaat, dan kepercayaan. Ketiganya menjelaskan mengapa dua wajib pajak dengan paparan informasi sama dapat menunjukkan perilaku berbeda. Seseorang mungkin memahami aturan tetapi tidak yakin dapat menyelesaikan proses; orang lain mampu mengisi tetapi menolak karena memandang sistem tidak adil.

Cognitive clarity paling relevan ketika kompleksitas tinggi. Kompleksitas bukan hanya jumlah peraturan, tetapi juga ketidakselarasan istilah, pengecualian, perubahan, dan jarak antara aturan dengan antarmuka. Kompleksitas sistem berhubungan dengan kepatuhan bersama motivasi dan kondisi finansial (Muflihani et al., 2021). Pengetahuan mengurangi sebagian kompleksitas yang dirasakan, tetapi tidak dapat menggantikan penyederhanaan

struktural. Kebijakan yang menambah aturan lalu menyerahkan seluruh beban pemahaman kepada edukasi akan menghasilkan diminishing returns dan ketimpangan biaya kepatuhan.

Compliance self-efficacy menjelaskan konversi pengetahuan prosedural dan digital menjadi tindakan. Individu yang mampu memecah tugas, mengantisipasi dokumen, dan mengoreksi kesalahan memiliki kontrol lebih besar. Dalam kerangka (Ajzen, 1991), kontrol perilaku memengaruhi niat dan dapat memengaruhi perilaku langsung ketika mencerminkan kendali aktual. Karena itu, pelatihan berbasis demonstrasi, praktik, umpan balik, dan simulasi lebih potensial daripada ceramah. Namun, program harus mengukur kompetensi aktual, bukan kepuasan peserta saja.

Normative-institutional appraisal menjelaskan bagaimana pengetahuan memengaruhi kepatuhan sukarela. Informasi mengenai hak, penggunaan penerimaan, konsistensi penegakan, dan mekanisme keberatan membentuk persepsi keadilan serta trust. Bukti lintas negara dan emerging economy menunjukkan bahwa trust dan fairness merupakan determinan penting (Batrancea et al., 2019); (Appiah et al., 2024). Dalam konteks persepsi korupsi, lebih banyak pengetahuan tidak otomatis memulihkan kepercayaan jika pengalaman institusional berlawanan. Komunikasi perlu diikuti akuntabilitas, pelayanan responsif, dan perlakuan konsisten.

Pengetahuan konsekuensial juga dapat mengaktifkan jalur deterrence. Pemahaman audit dan sanksi meningkatkan perkiraan biaya ketidakpatuhan. Akan tetapi, strategi penegakan perlu mempertimbangkan respons heterogen serta biaya administrasi (Slemrod, 2019). Ketika pesan ancaman diberikan kepada wajib pajak yang sebenarnya ingin patuh tetapi kesulitan, efeknya dapat berupa kecemasan dan jarak psikologis. Segmentasi harus membedakan unable, uncertain, careless, dan unwilling taxpayers agar intervensi pengetahuan, bantuan, nudging, serta penegakan diberikan secara proporsional.

#### **4.4. Kondisi Batas**

Pengaruh pengetahuan dibatasi oleh kompleksitas, kualitas layanan, kualitas digital, kepercayaan, kondisi ekonomi, dan stabilitas kebijakan. Kompleksitas meningkatkan jumlah pengetahuan yang dibutuhkan dan mempercepat keusangan. Layanan yang responsif dapat menutup kesenjangan kemampuan, sedangkan layanan buruk mengubah kesalahan kecil menjadi kegagalan. Sistem digital yang andal memperluas manfaat pengetahuan prosedural; sistem yang tidak stabil justru membuat pengalaman masa lalu tidak relevan. Karena itu, koefisien pengetahuan dalam studi yang berbeda tidak dapat dibandingkan tanpa mempertimbangkan arsitektur administrasi.

Kepercayaan dan keadilan merupakan kondisi batas sekaligus mekanisme. Interaksi power, justice, dan trust membentuk kepatuhan (Gobena & Van Dijke, 2016), sementara kompleksitas serta persepsi korupsi berhubungan dengan trust (Mardhiah, 2021). Pengetahuan yang lebih tinggi dapat memperkuat kepatuhan ketika informasi mengonfirmasi konsistensi sistem, tetapi dapat memperkuat resistensi ketika mengungkap perlakuan yang dianggap tidak setara. Ini menjelaskan potensi hubungan nonlinier atau bersyarat. Penelitian mendatang sebaiknya menguji interaksi dan mediasi secara eksplisit, bukan hanya menambah pengetahuan sebagai prediktor kontrol.

Kondisi ekonomi juga memengaruhi kemampuan menerjemahkan pengetahuan menjadi pembayaran. Wajib pajak dapat mengetahui jumlah dan tenggat tetapi menghadapi keterbatasan likuiditas. Dalam kondisi seperti itu, edukasi meningkatkan pelaporan atau komunikasi tetapi tidak selalu pembayaran penuh. Modernisasi administrasi dan kesadaran tetap relevan pada masa pandemi, sementara kebijakan insentif tidak selalu menghasilkan efek

yang sama (Sulistiyanti & Damayanti, 2023). Pemisahan antara knowledge gap dan resource constraint penting agar ketidakpatuhan tidak salah didiagnosis.

Karakteristik wajib pajak membentuk kebutuhan belajar. Wajib pajak dengan penghasilan dari pemberi kerja menghadapi proses berbeda dari pekerja bebas, pemilik usaha, investor, atau individu dengan transaksi digital. Umur, pendidikan, pengalaman, akses penasihat, dan frekuensi transaksi memengaruhi baseline knowledge. Intervensi seragam berisiko terlalu dangkal bagi kelompok kompleks dan terlalu rumit bagi kelompok sederhana. Segmentasi berbasis journey dan risiko lebih relevan daripada segmentasi demografis semata.

#### **4.5. Kerangka Integratif dan Implikasi**

Gambar 1 merangkum hubungan pengetahuan-mekanisme-konteks-kepatuhan. Empat dimensi pengetahuan membentuk tiga mekanisme proksimal. Mekanisme tersebut menghasilkan kepatuhan formal dan material melalui jalur sukarela atau terpaksa. Pengaruhnya dikondisikan oleh kompleksitas, kualitas layanan dan sistem digital, trust/fairness, kondisi ekonomi, dan stabilitas kebijakan. Kerangka ini tidak mengasumsikan hubungan linear universal. Pengetahuan merupakan necessary enabling condition pada banyak tugas, tetapi tidak selalu sufficient condition untuk pembayaran atau kepatuhan sukarela.

Implikasi pertama adalah perubahan desain edukasi. Materi harus diturunkan dari kesalahan dan kebutuhan pengguna, lalu dipetakan ke dimensi pengetahuan. Kampanye manfaat pajak menargetkan pengetahuan deklaratif dan tax morale; panduan berbasis kejadian menargetkan legal-prosedural; simulator dan assisted filing menargetkan self-efficacy; sedangkan microlearning keamanan menargetkan pengetahuan digital. Program tidak seharusnya dinilai hanya dari jumlah peserta atau tayangan. Indikator outcome harus meliputi pengurangan error, peningkatan penyelesaian mandiri, kualitas pelaporan, dan persepsi fairness yang realistis.

Implikasi kedua adalah integrasi edukasi dengan service design. Ketika banyak pengguna melakukan kesalahan yang sama, respons pertama bukan selalu menambah sosialisasi, tetapi memeriksa bahasa, urutan, default, dan pesan validasi pada sistem. Kualitas informasi dan sistem sangat penting dalam e-filing (Wicaksono et al., 2021). Edukasi yang baik menjembatani ketidaktahuan pengguna; desain yang baik menghilangkan kebutuhan untuk mengetahui detail yang tidak esensial. Kombinasi keduanya menurunkan biaya kepatuhan secara lebih berkelanjutan.

Implikasi ketiga adalah segmentasi intervensi. Wajib pajak yang belum tahu memerlukan informasi; yang tahu tetapi tidak mampu memerlukan bantuan; yang mampu tetapi ragu memerlukan kepastian dan dukungan; yang tidak percaya memerlukan transparansi serta pengalaman adil; sedangkan yang sengaja menghindari memerlukan penegakan. Pendekatan ini konsisten dengan pembeda kepatuhan sukarela dan terpaksa (Kirchler et al., 2008). Satu pesan massal tidak dapat menyelesaikan seluruh penyebab ketidakpatuhan.

Implikasi keempat adalah pengukuran pengetahuan berbasis performa. Instrumen persepsi sebaiknya dilengkapi vignette, pertanyaan skenario, dan tugas simulasi. Dimensi legal dapat diuji melalui klasifikasi kasus; prosedural melalui urutan tindakan; digital melalui penyelesaian tugas; dan deklaratif melalui penalaran mengenai fungsi serta hak. Outcome juga perlu diperluas dari niat menuju data perilaku, termasuk ketepatan waktu, koreksi, error code, penggunaan bantuan, dan kualitas isi. Dengan izin dan perlindungan data, penggabungan survei dengan data administratif akan mengurangi common-method bias.

Implikasi kelima adalah pembentukan research design yang mampu menguji mekanisme. Eksperimen dapat membandingkan informasi deklaratif, tutorial prosedural, simulasi digital, dan pesan fairness. Longitudinal design dapat menilai retensi serta perubahan setelah regulasi

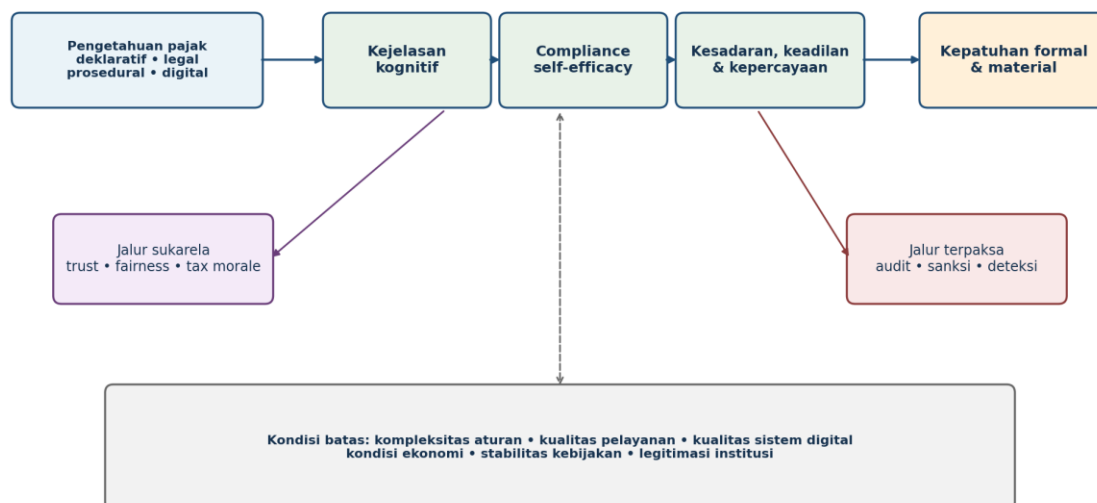
berganti. Multigroup analysis dapat menguji heterogenitas berdasarkan jenis penghasilan dan literasi digital. Qualitative process tracing dapat menjelaskan di titik mana pengetahuan gagal dikonversi menjadi tindakan. Bukti tersebut akan melengkapi dominasi survei potong lintang yang ditemukan (Sari et al., 2023).

Implementasi praktis kerangka ini dapat dimulai dengan diagnostic journey mapping. Otoritas terlebih dahulu mengidentifikasi tahap ketika wajib pajak berhenti, mengulang, meminta bantuan, atau menghasilkan koreksi. Setiap titik kegagalan kemudian diklasifikasikan sebagai kesenjangan pengetahuan deklaratif, legal, prosedural, digital, atau sebagai hambatan nonpengetahuan. Intervensi dipilih sesuai diagnosis: penjelasan singkat untuk ketidakjelasan konsep, decision tree untuk ketidakpastian legal, simulasi untuk kesulitan prosedural, perbaikan antarmuka untuk masalah sistem, dan assisted service untuk keterbatasan akses. Siklus tersebut harus diikuti pengukuran sebelum-sesudah serta umpan balik pengguna. Dengan cara ini, edukasi tidak berdiri sebagai kegiatan seremonial, tetapi menjadi bagian dari continuous improvement administrasi. Pendekatan tersebut juga mencegah kecenderungan menyalahkan wajib pajak atas kegagalan yang sebenarnya berasal dari bahasa regulasi, desain proses, atau kualitas layanan.

Dari sudut implementasi, program peningkatan kepatuhan sebaiknya dirancang sebagai rangkaian yang terukur. Tahap awal memetakan jenis kesenjangan pengetahuan dan kelompok wajib pajak yang paling terdampak; tahap berikutnya menyesuaikan materi, kanal, serta dukungan dengan kebutuhan pengguna; tahap akhir menguji perubahan pada pemahaman, kemampuan menjalankan kewajiban, dan perilaku kepatuhan. Evaluasi tidak cukup hanya menghitung peserta sosialisasi atau jumlah materi yang disebarkan. Indikator proses perlu dihubungkan dengan hasil, misalnya berkurangnya kesalahan pelaporan, meningkatnya ketepatan waktu, menurunnya kebutuhan koreksi, serta membaiknya persepsi atas kejelasan dan kewajaran sistem. Dengan demikian, hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan dapat diuji sebagai mekanisme kebijakan, bukan sekadar korelasi statistik.

Secara keseluruhan, sintesis ini mengubah posisi pengetahuan dari variabel independen generik menjadi arsitektur kemampuan. Efeknya tidak hanya direct knowledge-compliance, melainkan melalui kejelasan, self-efficacy, kesadaran, fairness, dan trust. Kebijakan yang memperlakukan edukasi sebagai obat universal akan mengabaikan hambatan struktural. Sebaliknya, kebijakan yang hanya menyederhanakan sistem tanpa membangun pemahaman dapat menghasilkan kepatuhan mekanis yang rapuh. Kombinasi kemampuan pengguna, desain layanan, dan legitimasi institusi merupakan dasar yang lebih kuat.

## Kerangka Pengetahuan-Mekanisme-Konteks-Kepatuhan



**Gambar 1: Kerangka integratif pengetahuan-mekanisme-konteks-kepatuhan**

## 5. CONCLUSION

Tinjauan integratif ini menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak berperan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi apabila dipahami sebagai kemampuan multidimensi. Pengetahuan deklaratif mendukung pemahaman fungsi dan legitimasi; pengetahuan legal membantu menentukan kewajiban; pengetahuan prosedural memungkinkan pelaksanaan; dan pengetahuan digital memungkinkan penggunaan kanal elektronik. Keempatnya bekerja melalui kejelasan kognitif, compliance self-efficacy, kesadaran, serta penilaian keadilan dan kepercayaan. Oleh karena itu, pengaruh pengetahuan tidak selalu langsung dan tidak selalu seragam.

Kepatuhan yang dihasilkan juga berbeda. Pemahaman sanksi dapat memperkuat kepatuhan terpaksa, sedangkan pemahaman manfaat, hak, serta konsistensi sistem dapat memperkuat kepatuhan sukarela. Konversi pengetahuan menjadi kepatuhan formal dan material dipengaruhi kompleksitas, kualitas layanan, kualitas sistem digital, kondisi ekonomi, stabilitas kebijakan, serta legitimasi institusi. Pengetahuan merupakan enabling condition yang penting, tetapi tidak dapat menggantikan penyederhanaan, dukungan, keadilan, dan penegakan yang proporsional.

Bagi administrasi perpajakan, implikasi utamanya adalah mengintegrasikan edukasi dengan segmentasi wajib pajak dan service design. Program perlu disusun berdasarkan tugas serta titik kegagalan, menggunakan pembelajaran berbasis praktik, dan dievaluasi melalui perubahan perilaku serta kualitas pelaporan. Bagi penelitian, kerangka yang dihasilkan menyediakan dasar untuk menguji mediasi, moderasi, perbedaan dimensi pengetahuan, dan variasi outcome. Dengan arah tersebut, penelitian dapat bergerak melampaui pertanyaan apakah pengetahuan berpengaruh menuju penjelasan kapan, bagaimana, dan bagi siapa pengetahuan menghasilkan kepatuhan.

## 6. LIMITATIONS AND FUTURE RESEARCH

Telaah ini memiliki keterbatasan. Pertama, integrative review tidak dimaksudkan sebagai sensus exhaustif dan tidak menghitung ukuran efek gabungan. Kedua, heterogenitas definisi, instrumen, populasi, dan outcome membatasi perbandingan langsung. Ketiga, sebagian bukti berasal dari UMKM atau negara berkembang di luar Indonesia sehingga transferabilitasnya perlu diuji pada wajib pajak orang pribadi Indonesia. Keempat, publikasi berbahasa Indonesia yang tidak terindeks atau tidak memiliki metadata yang dapat dilacak mungkin tidak tercakup.

Penelitian mendatang perlu mengembangkan dan memvalidasi skala multidimensi pengetahuan pajak, menggabungkan tes performa dengan data administratif, serta menguji mekanisme menggunakan eksperimen dan desain longitudinal. Studi dapat membandingkan pekerja, pekerja bebas, pemilik usaha, investor, dan wajib pajak baru; menguji perubahan setelah pembaruan sistem digital; serta menilai apakah fairness dan trust memediasi atau memoderasi efek pengetahuan. Analisis biaya-manfaat program edukasi juga diperlukan untuk menentukan format yang paling efektif dan inklusif.

## ACKNOWLEDGEMENT

The authors received no external funding for this study and declare no conflict of interest. Because this article is based exclusively on published literature and public institutional documents, it did not involve human participants or personal data.

## REFERENCES

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353-388. <https://doi.org/10.1111/joes.12272>
- Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax knowledge, trust in government, and voluntary tax compliance: Insights from an emerging economy. *SAGE Open*, 14(2), 1-18. <https://doi.org/10.1177/21582440241234757>
- Ardhianto, R. A., Bawono, I. R., & Sudibyo, Y. A. (2022). The role of trust in the voluntary compliance of MSME taxpayers. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 12(1), 75-87. <https://doi.org/10.22219/jrak.v12i1.18501>
- Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., Kirchler, E., Hoelzl, E., Weiss, A., Torgler, B., Fookien, J., Fuller, J., Schaffner, M., Banuri, S., Hassanein, M., Alarcon-Garcia, G., Aldemir, C., Apostol, O., Bank Weinberg, D., Batrancea, I., Belianin, A., & Zukauskas, S. (2019). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. *Journal of Economic Psychology*, 74, 102191. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>
- Bornman, M., & Ramutumbu, P. (2019). A conceptual framework of tax knowledge. *Meditari Accountancy Research*, 27(6), 823-839. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-09-2018-0379>
- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Dewayanto, T. (2023). Determinants of voluntary compliance on a changing tax policy. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 15(2), 116-128. <https://doi.org/10.15294/jda.v15i2.42723>
- Directorate General of Taxes. (2025, April 1). Kinerja penyampaian SPT Tahunan 1 April 2025. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/kinerja-penyampaian-spt-tahunan-1-april-2025>
- Fitriandi, P., Supriyadi, Liyana, N. F., & Priyono, A. P. (2026). Understanding individual tax compliance in Indonesia: Evidence from a qualitative survey using thematic analysis of taxpayer perceptions. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 7(3), 1-9. <https://doi.org/10.61194/ijtc.v7i3.2441>
- Gobena, L. B., & Van Dijke, M. (2016). Power, justice, and trust: A moderated mediation analysis of tax compliance among Ethiopian business owners. *Journal of Economic Psychology*, 52, 24-37. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.11.004>

- Hardiningsih, P., Januarti, I., Oktaviani, R. M., & Srimindarti, C. (2020). The determinants of taxpayer compliance with tax awareness as a mediation and education for moderation. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 15(1), 49-60. <https://doi.org/10.24843/JIAB.2020.v15.i01.p05>
- Inasius, F., Darijanto, G., Gani, E., & Soepriyanto, G. (2020). Tax compliance after the implementation of tax amnesty in Indonesia. *SAGE Open*, 10(4), 1-10. <https://doi.org/10.1177/2158244020968793>
- 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>
- Republic of Indonesia. (2021). Law Number 7 of 2021 on Harmonization of Tax Regulations. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/185162/uu-no-7-tahun-2021>
- Mardiah. (2021). Perception of corruption, perception of tax complexity, and financial information access: Extending the analysis of the slippery slope framework. *Scientax*, 2(2), 265-277. <https://doi.org/10.52869/st.v2i2.64>
- Meidawati, N., & Waluristyaningtyas, N. D. (2023). Analysis of the factors affecting taxpayer compliance. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 27(2), 160-171. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol27.iss2.art5>
- Muflihani, F., Subroto, B., & Rusydi, M. K. (2021). The effect of motivation, tax system complexity, and financial conditions on taxpayer compliance. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 24(2), 184-194. <https://doi.org/10.14414/jebav.v24i1.2609>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73-88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- OECD. (2019). *Tax morale: What drives people and businesses to pay tax?* OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f3d8ea10-en>
- OECD. (2021). *Building tax culture, compliance and citizenship: A global source book on taxpayer education* (2nd ed.). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/18585eb1-en>
- Okunogbe, O., & Santoro, F. (2023). The promise and limitations of information technology for tax mobilisation. *The World Bank Research Observer*, 38(2), 295-324. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkac008>
- Saad, N. (2014). Tax knowledge, tax complexity and tax compliance: Taxpayers' view. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1069-1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Sari, R. N., Herawati, N., & Pauzi, N. F. M. (2023). The mapping of tax compliance research in Indonesia. *Wahana Riset Akuntansi*, 11(1), 63-76. <https://doi.org/10.24036/wra.v11i1.122635>
- Slemrod, J. (2019). Tax compliance and enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904-954. <https://doi.org/10.1257/jel.20181437>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Styaningrum, F., Aziz, A. N., Amah, N., & Khoirunnisa, Z. (2025). Taxpayer compliance based on tax socialization mediated by taxpayer awareness: Behavioral approach. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 17(2), 134-156. <https://doi.org/10.15294/jda.v17i2.19520>
- Suhendar, D., & Hakim, D. R. (2021). Taxpayer compliance based on awareness and policy. *Accounting Analysis Journal*, 10(1), 18-24. <https://doi.org/10.15294/aaj.v10i1.42043>
- Sulistiyanti, U., & Damayanti, P. E. (2023). Individual taxpayer's compliance during Covid-19 pandemic. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 27(1), 48-55. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol27.iss1.art5>
- Sumuan, C. F., & Fidiana. (2020). Tax sanctions from the authority perspective. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 15(1), 107-118. <https://doi.org/10.24843/JIAB.2020.v15.i01.p10>
- Torraco, R. J. (2016). Writing integrative literature reviews: Using the past and present to explore the future. *Human Resource Development Review*, 15(4), 404-428. <https://doi.org/10.1177/1534484316671606>

Wahyuni, E. D., Putri, A. U., & Leniwati, D. (2022). Kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19: Ditinjau dari slippery slope framework. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 12(2), 310-322.

<https://doi.org/10.22219/jrak.v12i2.21884>

Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). The integrative review: Updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546-553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>

Wicaksono, P. T., Tjen, C., & Indriani, V. (2021). Improving the tax e-filing system in Indonesia: An exploration of individual taxpayers' opinions. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 25(2), 136-151.

<https://doi.org/10.20885/jaai.vol25.iss2.art4>