

Efektivitas Teknologi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

¹**Wibisono** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)

E-mail: wibisono@stiedarulfalahmojokerto.ac.id

²**Evi Yuli Susanti** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)

E-mail: eviyulisusanti@stiedarulfalahmojokerto.ac.id

³**Nur'aini** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)

E-mail: nuraini@stiedarulfalahmojokerto.ac.id

Kata Kunci: Self-assessment, teknologi digital, perpajakan, kepatuhan wajib pajak

Keywords: Self-assessment, digital technology, taxation, taxpayer compliance

Received : 6 September 2024

Revised : 8 Oktober 2024

Accepted: 11 Oktober 2024

©2024The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara, namun kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi tantangan, terutama di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh teknologi digital terhadap kepatuhan pajak. Metode yang digunakan adalah tinjauan pustaka kualitatif, yaitu mengumpulkan dan mengevaluasi berbagai referensi untuk memahami topik ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem perpajakan self-assessment dan pemanfaatan teknologi seperti e-filing dan E-billing telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun masih terdapat kendala seperti rendahnya pemahaman teknologi pada wajib pajak lanjut usia dan permasalahan sistem teknis yang dapat mengganggu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam mengedukasi wajib pajak, meningkatkan sistem digital, dan menyediakan layanan offline yang berkualitas. Secara keseluruhan, jika teknologi digital didukung dan dipahami oleh masyarakat luas, maka akan sangat berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak.

ABSTRACT

Taxes are the main source of state revenue, but taxpayer compliance in Indonesia is still a challenge, especially in the digital era. This research aims to explore the influence of digital technology on tax compliance. The method used is a qualitative literature review, which collects and evaluates various references to understand this topic. The results show that the implementation of the self-assessment tax system and the utilisation of technology such as e-filing and E-billing have provided convenience for taxpayers in fulfilling their tax obligations. However, there are still obstacles such as low understanding of technology in elderly taxpayers and technical system problems that can interfere with services. Therefore, further efforts are needed in educating taxpayers, improving digital systems, and providing quality offline services. Overall, if digital technology is supported and understood by the

wider community, it will have the potential to increase tax compliance.

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama suatu negara yang digunakan dalam kegiatan dalam pemerintahan. Pajak dipungut dari masyarakat oleh pemerintah tanpa mendapat manfaatnya secara langsung. Manfaat pajak tidak hanya di rasakan oleh masyarakat yang membayar pajak, masyarakat yang tidak membayar pajak pun juga ikut merasakan hasil dari pajak melalui program pemerintahan. Meskipun begitu, masih banyak masyarakat yang masih belum mengerti manfaat pajak bagi mereka. Masyarakat juga masih banyak yang belum patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kepatuhan merupakan proses dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan (Hidayat & Maulana, 2022). Karena mempengaruhi pertumbuhan pendapatan pajak, maka kepatuhan pajak merupakan komponen penting dalam sistem perpajakan suatu negara.

Banyak faktor yang menyebabkan ketidak patuhan ini terjadi, salah satunya adalah ketidak praktisan dalam melakukan laporan tahunan. Pelaporan dengan menggunakan cara mengisi lembaran secara manual memiliki beberapa kekurangan, oleh karena itu sistem perpajakan memerlukan perubahan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2018), penyesuaian perpajakan diartikan sebagai modifikasi terhadap keseluruhan sistem perpajakan yang meningkatkan basis pajak melalui perbaikan administrasi. Sistem perpajakan telah dimodifikasi oleh pemerintah di era digital ini.

Pemerintah telah melakukan perubahan sistem pemungutan pajak menjadi self assessment system. Pada sistem ini, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan pajak mereka secara mandiri. Selain itu, pemerintah juga telah memodernisasi sistem layanan pajak dengan bantuan teknologi digital yakni dalam bentuk website. E-billing, e-filing, e-form, e-registration, dan lainnya tersedia di website ini. Tanpa harus datang ke kantor pajak, masyarakat bisa menyelesaikan kewajiban perpajakannya tepat waktu dengan menggunakan sistem online ini.

Selain itu, pemerintah telah menyederhanakan proses administrasi perpajakan khususnya dengan melakukan pencocokan NIK-NPWP—dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertujuan dengan menawarkan pencocokan ini, wajib pajak akan lebih disiplin dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemerintah dapat memantau kemungkinan kesalahan perpajakan dengan lebih baik dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan data yang andal dan akurat. Tantangannya ternyata masih ada, terutama wajib pajak yang masih belum nyaman dengan teknologi digital, padahal sistem online sudah memudahkannya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kajian Pustaka dan bersifat kualitatif (Raco, 2018). Kajian Pustaka merupakan pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan dan evaluasi data dari berbagai sumber referensi.

Pendekatan ini membantu dalam mengembangkan kerangka teoritis, dan ringkasan pemahaman suatu topik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Efektivitas

Efektifitas adalah sejauh mana orang menyelesaikan tugas sesuai dengan perencanaan, dari segi waktu, biaya, dan mutu, sehingga dianggap efektif (Fitriyani et al., 2022).

Efektivitas merupakan suatu hal yang memiliki pengaruh atas berhasilnya suatu usaha atau Tindakan, bisa juga disebut dengan tingkat keberhasilan dalam pencapaian sebuah tujuan dan sasaran. Efektivitas juga merupakan sebuah tolak ukur keberhasilan suatu Tindakan. Dalam pajak efektivitas digunakan dalam menilai sebuah cara kerja sistem dan menilai seberapa pengaruhnya sebuah sistem dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teknologi Digital

Teknologi digital merupakan sebuah teknologi informasi yang lebih cenderung mengutamakan pelaksanaan kegiatan secara digital dibandingkan dengan penggunaan tenaga manusia (Danuari, 2019). Teknologi digital adalah sebuah teknologi yang lebih memanfaatkan sistem digital dengan menggunakan sistem pengoperasian secara otomatis. Pemerintah telah memodernisasi administrasi perpajakan dengan penggunaan website Pajak.go.id sebagai pelayanan perpajakan. Melalui sistem ini, melakukan pelaporan SPT, dan Pendaftaran NPWP sekarang bisa dilakukan secara mandiri tanpa harus ke kantor pajak, cukup hanya mengakses menu e-registrasi, e-filing, atau e-form yang ada pada website pajak.go.id. Karena sifatnya secara online, pembayar pajak dapat dengan mudah mengakses sistem ini dari lokasi mana pun dan kapan pun. Oleh karena itu, teknik ini dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Menurut Hidayat dan Maulana (2022), kepatuhan berkaitan dengan bagaimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menaati peraturan perundang-undangan.

Nurmantu (2023) membedakan dua kategori kepatuhan perpajakan: 1) kepatuhan formal, yaitu terjadi ketika wajib pajak secara formal memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan; dan 2) kepatuhan material, yaitu apabila Wajib Pajak benar-benar memahami semangat dan isi ketentuan perpajakan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak dianggap patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut.

- a. Penyampaian SPT tepat waktu.
- b. Jangan berhutang pajak apa pun.

- c. Tidak pernah menerima hukuman karena pelanggaran perpajakan dalam lima tahun sebelumnya.
- d. Wajib Pajak yang laporan keuangannya telah diperiksa oleh akuntan publik atau badan pengawas keuangan pemerintah selama tiga tahun terakhir dan memperoleh pendapat wajar tanpa pengecualian.

Selain itu, ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

- a. Pengetahuan tentang sistem perpajakan

Sistem self-assessment merupakan salah satu cara pemungutan pajak yang termasuk dalam sistem perpajakan. Dengan bantuan metode pemungutan pajak ini, wajib pajak dapat menentukan sendiri kewajiban perpajakannya. Dengan adanya mekanisme ini maka wajib pajak dapat merasa lebih percaya diri dan jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka sistem dapat berfungsi dengan baik.

- b. Kualitas layanan

Petugas pajak mungkin akan lebih mudah memberikan layanan jika mereka memiliki situs web. Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh tersedianya pelayanan yang berkualitas. Selain itu, memberikan layanan berkualitas tinggi dapat membantu wajib pajak memenuhi persyaratan pajak mereka.

- c. Pandangan wajib pajak mengenai sanksi pajak

Sanksi perpajakan dapat dikenakan kepada wajib pajak untuk membantu mereka memahami dan memenuhi tanggung jawabnya. Banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya menyadari konsekuensi pajak. Meningkatkan kualitas layanan kantor pajak, pemutakhiran layanan administrasi perpajakan (misalnya dengan mengembangkan website *e-SPT*; *e-filling*, *e-regrestasi*, *e-form*, *dll*), dan melakukan sosialisasi perpajakan merupakan beberapa cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pajak et al., 2024).

Pembahasan

1. Kebutuhan Layanan

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Ada dua jenis pelayanan yang diberikan oleh pajak, yakni pelayanan secara offline dan pelayanan secara online. Pelayanan online sangat memudahkan untuk diakses oleh wajib pajak melalui website pajak.go.id. Dalam website ini terdapat beberapa menu seperti *e-filling*, *e-form*, *E-billing*, *e-reg*, dan yang lainnya (Fawwaz Praditya et al., 2024).

Melalui *e-egristation* seseorang dapat mendapatkan NPWP tanpa harus ke kantor pajak. Untuk mengaksesnya pun cukup mudah, yakni :

- Buka website *e-reg.id*
- Pilih menu pendaftaran NPWP
- Masukkan email, kata sandi, dan kode keamanan
- Lengkapi data diri pada langkah 1 dan langkah 2
- Jika sudah submit, maka e-NPWP akan dikirim melalui email.

Terdapat menu pelaporan selain pendaftaran NPWP. *E-filling* dan *e-form* adalah dua alternatif yang tersedia di website ini. Salah satu cara penyampaian

SPT elektronik adalah dengan *e-filling* yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet. Wajib Pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai pegawai menyampaikan laporan SPT melalui *e-filling*. Langkah-langkah penggunaan *e-filling* untuk melaporkan SPT adalah:

1. Buka website jasa.go.id dan login.
2. Masukkan kode keamanan, kata sandi, dan NPWP Anda.
3. Selanjutnya, navigasikan ke menu laporan. Selain itu, pilih menu *e-filling*.
4. Menjawab pertanyaan yang ada pada menu, jika ada bukti potong, maka unggah bukti potong.
5. Isi pendapatan pertahun, PTKP, daftar harta
6. Setelah semua terisi, maka submit. Setelah itu, bukti pelaporan akan dikirim lewat email.
7. Kemudian buat kode pembayaran pada menu *E-billing* jika wajib pajak mempunyai utang pajak

E-filling yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja tidak sama dengan *e-form*. Sementara itu, wajib pajak orang pribadi yang bergerak di bidang usaha dan korporasi menggunakan *e-form*. *E-form* menawarkan formulir SPT yang dapat diunduh melalui internet, menggabungkan kemampuan online dan offline. Wajib Pajak dapat mengisinya secara offline atau tanpa koneksi internet setelah selesai download. Berikut langkah-langkah penggunaan *e-form* untuk melaporkan SPT:

1. Buka website jasa.go.id dan login.
2. Ketikkan kode keamanan, password, dan NPWP.
3. Selanjutnya, pilih *e-form* dari menu pelaporan.
4. Mendapatkan formulir SPT.
5. Gunakan Adobe Acrobat PDF untuk membuka file formulir SPT yang diunduh.
6. Mengisi keterangan, daftar harta, tahun penghasilan bruto, PTKP, dan kode penyerahan.
7. Setelah itu, email berisi verifikasi pelaporan akan diterbitkan.
8. Jika Wajib Pajak mempunyai utang pajak, maka buatlah kode pembayaran pada opsi *E-billing*.

Selain kemajuan teknologi, pemberian pilihan penyampaian SPT di era digital dapat memudahkan wajib pajak beralih dari pelaporan manual dalam bentuk kertas ke pelaporan elektronik. Selain itu, kemudahan penggunaan ini berpotensi meningkatkan kepatuhan tahunan wajib pajak (Haryaningsih & Juniwati, 2021).

Meskipun sistem administrasi perpajakan telah dimodernisasi, masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui cara memanfaatkannya. Oleh karena itu, layanan offline tetap diperlukan. Untuk memenuhi tanggung jawab pelayanan offline, Wajib Pajak harus mengunjungi Kantor Pajak terdekat. Petugas pajak tidak hanya akan memberikan dokumen kepada pembayar pajak, tetapi mereka juga akan membantu mereka menavigasi situs web IRS dan menawarkan penjangkauan kepada mereka (Naella Amalia Sri Amai et al., 2024).

2. Kendala Dalam Penggunaan Teknologi Digital Perpajakan

Ternyata sebagian wajib pajak masih kesulitan dalam menggunakan sistem pelaporan pajak, meski kini sudah menggunakan teknologi digital. Mereka kebanyakan adalah pembayar pajak berusia lanjut. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya pendidikan dan kurangnya pengetahuan tentang teknologi (Anwar Syadat et al., 2022). Peningkatan kepatuhan wajib pajak mungkin terhambat oleh hambatan ini. Ternyata sebagian wajib pajak masih kesulitan dengan sistem pengajuan pajak, meski saat ini sistem tersebut sudah menggunakan teknologi digital. Mereka kebanyakan adalah pembayar pajak berusia lanjut. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya pendidikan dan kurangnya pengetahuan tentang teknologi. Hambatan ini mungkin akan mempersulit peningkatan kepatuhan wajib pajak (Hama, 2023; Rosyid, 2024).

Selain karena faktor usia, adapun kendala dari sistem perpajakan itu sendiri, yaitu sering terjadinya eror. Sistem yang eror ini sangat menghambat dalam pelayanan, baik pelayanan secara online, maupun offline. Sehingga dapat menyebabkan penumpukan antrian pelayanan dan ketidak tepatan waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, petugas pajak sering melakukan penyuluhan kepada Masyarakat. Penelitian Dhyka Adzani (2017) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan dapat ditingkatkan meskipun ada tantangan. Selain itu, penelitian Feby Angelia Sinaga pada tahun 2021 menunjukkan bahwa *e-filling* memiliki dampak positif yang besar terhadap kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bagaimana teknologi digital berhasil meningkatkan kepatuhan pajak dan meningkatkan kualitas layanan (Feri Alvoncious R.P & Hapsari, 2024; Tiurma et al., 2024).

IV. KESIMPULAN

Masyarakat harus mematuhi aturan perpajakan karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, namun hal ini masih sulit dilakukan karena beberapa kendala, seperti belum bisa dilakukannya pelaporan pajak secara manual. Untuk mempermudah wajib pajak dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan tanggung jawab perpajakannya, pemerintah telah mengubah sistem perpajakan dengan memperkenalkan sistem self-assessment dan memanfaatkan teknologi digital seperti e-filing dan E-billing. Meskipun terdapat kemajuan-kemajuan ini, tantangan-tantangan masih tetap ada, termasuk tingkat kemahiran teknologi di kalangan wajib pajak, khususnya di kalangan warga lanjut usia, dan adanya permasalahan sistem yang dapat menyebabkan gangguan layanan.

Efektivitas teknologi digital tampaknya memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak; namun hal ini tidak dapat dijamin sepenuhnya tanpa bantuan layanan offline dan edukasi wajib pajak. Di era digital ini, kepatuhan wajib pajak diperkirakan akan semakin meningkat dengan adanya inisiatif peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman sanksi perpajakan.

V. SARAN

1. Pendidikan dan Pelatihan

Diperlukan program pendidikan dan pelatihan yang lebih intensif bagi wajib pajak, terutama bagi kelompok usia lanjut yang kurang mengenal teknologi. Hal ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop dan panduan online yang mudah diakses.

2. Peningkatan Sistem Digital

Pemerintah perlu terus memperbaiki dan memodernisasi sistem perpajakan digital untuk memastikan fungsionalitas yang baik dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penerapannya. Hal ini termasuk memperkuat infrastruktur TI dan mempercepat respons terhadap masalah yang dilaporkan pengguna

3. Dukungan Pelayanan Offline

Meskipun teknologi digital sangat membantu, namun pelayanan offline tetap penting terutama bagi Wajib Pajak yang kesulitan menggunakan sistem online. Memberikan bantuan dan informasi langsung ke kantor pajak dapat memperkuat kepatuhan.

4. Sosialisasi Peraturan Perpajakan

Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai manfaat perpajakan dan akibat dari ketidakpatuhan perpajakan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Memastikan pelayanan perpajakan baik online maupun offline berkualitas akan berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Termasuk memberikan respon yang cepat dan solusi yang tepat sasaran terhadap permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Yulia Maulidyanti Rosdiana, 2020, *Pendampingan Peningkatan Efisiensi Biaya Produksi Umkm Heriyanto Melalui Analisis Biaya Kualitas*
- Yanti Nurdiyanti, 2021, *Efektivitas Pengawasan Dan Pengendalian Anggaran Belanja Sekolah Terhadap Efisiensi Biaya Pendidikan*
- Yoland Lastiawan, 2021, *Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm), Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Biaya Kualitas Terhadap Efisiensi Biaya Di Bagian Produksi Melamin Pada Pt. Presindo Central*
- Eva Desembrianita, 2023, *Dampak Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Biaya Pemasaran Pada Umkm Di Jawa Barat: Perspektif Akuntansi Manajemen*
- Dian Setyaning Ayu, 2021, *Analisis Penerapan Target Costing Dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Singleface Pada Pt. Hilal Gemilang Khair*
- Rajindra, 2022, *Raw Material Needs Planning To Improve Production Cost Efficiency At Cv. Solo Indah, Palu*
- Nicolaus Wahana Da Rato, 2024, *Sustainability Report Industri Tembakau Di Indonesia: Penerapan Sasb Standards Dan Implikasinya*
- M. Jamal Abdul Nasir, 2020, *Pengaruh Leverage, Pertumbuhan Penjualan, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Profitabilitas*
- Nadya Ariana Dewi, 2020, *Pengaruh Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Moderasi*
- Ulfatul Khasanah, 2020, *Pengaruh Informasi Akuntansi Biaya Terhadap Nilai Perusahaan Serta Implikasinya Terhadap Tanggungjawab Perusahaan*