

Efektivitas Teknologi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

¹Anggraini Kumala Sari (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)
E-mail: anggraini.kumala.s04@gmail.com

²Evi Yuli Susanti (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)
E-mail: eviyulisusanti@stiedarulfalahmojokerto.ac.id

Kata Kunci: Teknologi Digital, Kepatuhan Pajak, E-Filling, E-Form, Pajak
Keywords: Digital Technology, Taxpayer Compliance, E-Filling, E-Form, Tax

Received : 3 september 2023

Revised : 5 september 2023

Accepted: 6 september 2023

©2023The 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 adalah sumber utama pendapatan suatu negara yang digunakan untuk kegiatan dalam pemerintahan. Jika wajib pajak telah melakukan pelaporan pajak, maka akan dianggap mematuhi pelaporan pajak. Namun, banyak wajib pajak yang belum menaati pelaporan SPT. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif teknologi digital dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif untuk penelitian literatur. Berbagai sumber referensi yang berkaitan dengan modernisasi sistem perpajakan dievaluasi melalui analisis data. Metode seperti ini membantu dalam menentukan hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan penggunaan teknologi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri dengan menggunakan teknologi seperti e-registrasi, e-filling, dan e-form. Namun, tantangan seperti keterbatasan pemahaman teknologi digital dan kendala teknis masih ditemukan di beberapa kalangan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan penyuluhan intensif serta peningkatan kualitas pelayanan, baik secara online maupun offline, sehingga seluruh wajib pajak dapat memanfaatkan teknologi digital dengan optimal.

ABSTRACT

Tax is the main source of income for a country that is used for government activities. If taxpayers have reported their taxes, they will be considered to have complied with tax reporting. However, many taxpayers have not complied with reporting their SPT. The purpose of this study is to evaluate how effective digital technology is in improving taxpayer compliance. This study uses a qualitative approach to literature research. Various reference sources related to the modernization of the tax system are evaluated through data analysis. This method helps in determining the relationship between taxpayer compliance and the use of digital technology. The results of the study show that taxpayers can fulfill their tax obligations independently by using technology such as e-registration, e-filling, and e-form. However, challenges such as limited understanding of digital technology and technical constraints are still found in some circles. To overcome this problem, it is necessary to carry out intensive counseling and improve the quality of service, both online and offline, so that all taxpayers can optimally utilize digital technology.

I. PENDAHULUAN

Pajak ialah sumber utama pendapatan suatu negara, digunakan untuk kegiatan pemerintahan. Pemerintah membayar pajak kepada rakyat tanpa mendapat manfaat langsung darinya. Masyarakat yang membayar pajak bukan satu-satunya yang merasakan manfaat dari pajak; mereka yang tidak membayar pajak juga merasakan manfaat dari program pemerintahan. Terlepas dari itu, banyak masyarakat masih belum memahami manfaat pajak bagi mereka dan masih banyak masyarakat yang belum patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kepatuhan berkaitan dengan cara wajib pajak memenuhi dan menyempurnakan tanggung jawab pajaknya sesuai dengan peraturan. Karena mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak, kepatuhan pajak merupakan komponen penting dari sistem pajak negara (Hidayat & Maulana, 2022).

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. Perubahan pajak mencakup perubahan sistem perpajakan secara keseluruhan, yang mencakup perbaikan administrasi dan peningkatan dasar perpajakan. Di era komputer dan internet saat ini, pemerintah telah mengubah sistem pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2018)

Sistem pemungutan pajak telah diubah menjadi sistem self-assessment oleh pemerintah. Dalam sistem ini, wajib pajak dapat menghitung, menyeter, dan melaporkan pajak mereka sendiri. Selain itu, pemerintah juga menggunakan teknologi digital untuk memodernisasi sistem layanan pajaknya. Ini termasuk e-regristation, e-filling, e-form, dan e-billing, antara lain. Karena sistem ini dapat diakses secara online, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajak mereka dengan cepat tanpa harus pergi ke kantor pajak.

Selain itu, pemerintah telah menyederhanakan proses administrasi pajak melalui pepadanan NIK-NPWP. Dengan pepadanan ini, wajib pajak diharapkan lebih taat dan disiplin dalam menjalankan kewajiban pajak mereka karena data yang akurat dan valid memudahkan pemerintah untuk melacak potensi pelanggaran pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meskipun sistem online telah memberikan kemudahan, masih ada beberapa hambatan. Salah satunya adalah wajib pajak yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kajian Pustaka dan bersifat kualitatif. Kajian pustaka adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan dan evaluasi data dari berbagai sumber referensi. Metode ini membantu dalam pembentukan kerangka teoritis dan ringkasan pemahaman seseorang tentang topik yang diselidiki (Raco, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Efektivitas

Efektivitas adalah suatu hal yang memengaruhi keberhasilan suatu usaha atau tindakan. Efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Selain itu, efektifitas juga merupakan 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. "Seseorang dianggap efektif jika mereka menghasilkan keluaran yang sesuai dengan rencana dalam waktu, biaya, dan kualitas." (Ravianto, 2014).

Teknologi Digital

Teknologi digital adalah teknologi informasi yang lebih cenderung melakukan tugas secara digital daripada menggunakan tenaga manusia (Danuari, 2019).

Teknologi digital 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-regristasion, e-filling, atau e-form yang ada pada website pajak.g.id.

Karena sistem ini berbasis online, wajib pajak dapat dengan mudah mengaksesnya kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, adanya sistem ini dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak adalah individu atau organisasi yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan berkaitan dengan cara wajib pajak menaati dan meningkatkan tanggung jawab pajaknya sesuai dengan peraturan (Hidayat & Maulana, 2022).

Ada dua jenis kepatuhan pajak yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal terjadi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material terjadi ketika wajib pajak secara substansial memenuhi isi dan substansi ketentuan perpajakan. Menurut peraturan nomor 192/PMK.03/2007 yang dikeluarkan oleh Menteri Keuangan, wajib pajak dikategorikan patuh apabila wajib pajak memenuhi kriteria sebagai berikut (Nurmantu, 2003):

- a. Mengirimkan SPT dengan tepat waktu
- b. Tidak ada tunggakan pajak
- c. Selama lima tahun terakhir, tidak pernah dihukum karena pelanggaran pajak.
- d. Wajib pajak yang laporan keuangan tiga tahun terakhir telah diaudit dengan pendapat wajar oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah.

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

a. Pemahaman terhadap sistem perpajakan

Salah satu dari beberapa sistem pemungutan pajak dalam sistem perpajakan adalah sistem self assessment. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menghitung besarnya pajak secara mandiri, memberikan kepercayaan penuh kepada mereka. Dengan menerapkan sistem ini dalam sistem perpajakan, sistem ini dapat dianggap efektif karena peningkatan kepatuhan wajib pajak.

b. Kualitas pelayanan

Bisa mempermudah pelayanan petugas pajak dengan adanya situs web. Selain itu, pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; semakin baik layanan, semakin kuat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

c. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan mereka terhadap kewajibannya. Banyak wajib pajak masih belum memahami konsekuensi perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, beberapa langkah telah diambil untuk meningkatkan kesadaran pajak, seperti meningkatkan layanan yang diberikan oleh kantor pajak, mengubah layanan administrasi perpajakan menjadi e-SPT (e-filling, e-regrestation, e-form, dan lain-lain), dan mengadakan seminar tentang perpajakan.

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.

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 pendaftarann 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.

Menu pelaporan melengkapi pendaftaran NPWP. Ada dua opsi di website ini: e-filling dan e-form. Untuk menyampaikan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan, e-filling adalah metode penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara real time melalui koneksi internet dan dilakukan melalui jaringan internet. Tahapan proses penyampaian SPT melalui e-filling adalah sebagai berikut :

1. Masuk pada website pajak.go.id
2. Masukkan NPWP, sandi, dan kode keamanan
3. Setelah itu, masuk pada menu pelaporan. Dan 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.

Untuk wajib pajak individu yang bekerja sebagai karyawan, formulir e-filling digunakan, sedangkan formulir e-filling digunakan untuk wajib pajak individu yang bekerja sebagai wirausahawan atau badan. E-form menggabungkan fitur daring dan offline, di mana formulir SPT diunduh melalui jaringan internet, dan wajib pajak dapat mengisinya secara offline atau tanpa perlu terhubung ke internet. Adapun tahapan dalam melakukan pelaporan SPT menggunakan e-form, yaitu :

1. Login pada website pajak.go.id
2. Masukkan NPWP, kata sandi, dan kode keamanan
3. Setelah itu masuk pada menu pelaporan dan pilih e-form
4. Unduh formulir SPT
5. Buka unduhan file formulir SPT dengan Adobe Acrobat PDF

6. Lengkapi data, daftar harta, penghasilan bruto selama satu tahun, PTKP, kode submit.
7. Setelah itu, bukti pelaporan akan dikirim lewat email
8. Kemudian buat kode pembaaran pada menu e-billing jika wajib pajak mempunyai utang pajak.

Penambahan opsi pelaporan SPT ini diharapkan seiring dengan kemajuan teknologi di era digital, memungkinkan wajib pajak untuk beralih dari pelaporan manual yang menggunakan kertas ke pelaporan elektronik. Selain itu, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat setiap tahun dengan kemudahan ini.

Meskipun sudah adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan, masih banyak wajib pajak yang belum paham cara mengaksesnya. Oleh karena itu masih dibutuhkan pelayanan secara offline. Untuk pelayanan secara offline, wajib pajak harus ke kantor pajak terdekat untuk melaksanakan kewajibannya. Petugas pajak akan memberikan formulir kepada wajib pajak, tidak hanya memberikan formulir petugas juga akan membimbing dan memberikan sosialisasi kepada wajib pajak tentang bagaimana menggunakan website pajak.

2. Kendala Dalam Penggunaan Teknologi Digital Perpajakan

Meskipun sistem pelaporan perpajakan sudah menggunakan teknologi digital, beberapa wajib pajak kesulitan menggunakannya. Kebanyakan wajib pajak sudah lanjut usia. Hal ini disebabkan oleh pemahaman yang buruk tentang teknologi dan kurangnya instruksi. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dihalangi oleh hambatan ini.

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.

Sistem administrasi perpajakan dapat dimodernisasi meskipun ada hambatan (Dhyka Adzani, 2017). Selain itu menggunakan e-filling menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital

yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan kualitas layanan (Feby Angelia Sinaga, 2021)

KESIMPULAN

Melalui penerapan teknologi digital seperti sistem e-regristasi, e-filing, dan e-form, modernisasi administrasi perpajakan secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak telah lebih mampu melaksanakan kewajibannya secara mandiri berkat kemudahan akses dan penyederhanaan proses administrasi perpajakan. Namun, beberapa hambatan masih menghalangi penggunaan teknologi ini, seperti ketidakmampuan wajib pajak tertentu untuk memahami teknologi dan masalah dengan sistem. Untuk menyelesaikan masalah ini, penyuluhan menyeluruh dan peningkatan kualitas pelayanan, baik secara online maupun offline, diperlukan, sehingga seluruh wajib pajak dapat memanfaatkan teknologi digital dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzani, D. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara). Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Ariesta, V., & Febriani, E. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Buana Akuntansi*, 9(1), 1-13.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal ilmiah infokam*, 15(2).
- Direktorat Jendral Pajak. (2018). Reformasi Perpajakan. Retrieved October 22, 2019, from Selayang Pandang Reformasi Perpajakan website: <https://www.pajak.go.id/id/reformasi-perpajakan>
- Hidayat, A. M. (2020). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11-35.
[http://eprints.perbanas.ac.id/9782/95/BAB%20II.pdf#:~:text=Menurut%20M%20usnaini%2C%20Suherman%2C%20Wijoyo%2C%20&%20Indrawan%20\(2020\),tidak%20lagi%20menggunakan%20tenaga%20manusia%2C%20atau%20manual.](http://eprints.perbanas.ac.id/9782/95/BAB%20II.pdf#:~:text=Menurut%20M%20usnaini%2C%20Suherman%2C%20Wijoyo%2C%20&%20Indrawan%20(2020),tidak%20lagi%20menggunakan%20tenaga%20manusia%2C%20atau%20manual.)
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Mayasari, R., & Narsa, I. M. (2020). Kajian kritis terhadap strategi reformasi perpajakan dalam menyambut era digital. *e-Jur*
- Nurmantu, S. (2003). Pengantar perpajakan. Yayasan Obor Indonesia.
- Raco. (2018). Metode Penelitian Kualitatif : Jenis Karakteristik dan Keunggulan. Grasindo.
- Sinaga, F. A. (2021). Analisis penerapan sistem E-filing sebagai upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada KPP Medan Timur.