

## Efektivitas Teknologi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

<sup>1</sup>**Anggraini Kumala Sari** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)  
E-mail: [anggraini.kumala.s04@gmail.com](mailto:anggraini.kumala.s04@gmail.com)

<sup>2</sup>**Evi Yuli Susanti** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)  
E-mail: [eviyulisusanti@stiedarulfalahmojokerto.ac.id](mailto:eviyulisusanti@stiedarulfalahmojokerto.ac.id)

<sup>3</sup>**Maskur** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)  
E-mail: [maskur@stiedarulfalahmojokerto.ac.id](mailto:maskur@stiedarulfalahmojokerto.ac.id)

<sup>4</sup>**Wibisono** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)  
E-mail: [wibisono@stiedarulfalahmojokerto.ac.id](mailto:wibisono@stiedarulfalahmojokerto.ac.id)

---

**Kata Kunci:** Teknologi Digital, Kepatuhan Pajak, E-Filling, E-Form, Pajak.

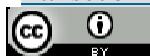
**Keywords:** *Digital Technology, Taxpayer Compliance, E-Filing, E-Form, Tax.*

*Received : 6 September 2025*

*Revised : 11 September 2025*

*Accepted: 18 September 2025*

©2025 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](#).



---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji tingkat pengaruh love of money, iklim etis organisasi dan spiritualitas tempat kerja terhadap manajemen laba yang dilakukan oleh para manager tingkat menengah dan bawah di industri pengolahan pakan ternak di wilayah Jawa Timur. Keputusan seorang manager tentang keyakinan untuk melakukan manajemen laba ketika berada pada kondisi iklim etis organisasi tinggi ataupun rendah serta mempunyai tingkat love of money tinggi ataupun rendah juga tingkat spiritual tinggi atau rendah. Penelitian ini menggunakan analisis PLS 3.0. Hasil analisis PLS menunjukkan bahwa tingkat love of money mempengaruhi keyakinan manajer untuk melakukan manajemen laba, tingkat iklim etis organisasi juga mempengaruhi keyakinan manajer untuk melakukan manajemen laba dan tingkat spiritual berpengaruh negatif terhadap keyakinan manajer dalam melakukan manajemen laba.

### ABSTRACT

*This study aims to examine the level of influence of love of money, the ethical climate of the organization and the spirituality of the workplace on earnings management carried out by middle and lower level managers in the animal feed processing industry in the East Java region. The decision of a manager about his belief in doing earnings management when he is in an ethical or high climate organization or low and has a high or low level of love of money and a high or low spiritual level. This study uses PLS 3.0 analysis. The results of PLS analysis show that the level of love of money influences the manager's confidence to do earnings management, the level of ethical climate of the organization also influences managers' confidence to manage earnings and the spiritual level negatively influences managers' confidence in making earnings management.*

## I. PENDAHULUAN

ISSN-E: : 2809-6398 (Online)

[https://jurnal.stiedarulfalahmojokerto.ac.id/index.php/jurnal\\_el-mahasaba](https://jurnal.stiedarulfalahmojokerto.ac.id/index.php/jurnal_el-mahasaba)

*Earning Management* merupakan tindakan manajemen menggunakan pertimbangan dalam penyiapan laporan keuangan dan penstrukturkan transaksi bisnis, untuk mengubah laporan keuangan dengan tujuan menyesatkan beberapa pemangku kepentingan (*stakeholders*) tentang kinerja ekonomi suatu perusahaan, atau untuk mempengaruhi hasil-hasil kontraktual yang tergantung pada angka-angka akuntansi yang dilaporkan (Healey and Wahlen, 1999: 365). Informasi laba merupakan perhatian utama untuk menaksir kinerja atau pertanggungjawaban manajemen. Selain itu informasi laba juga membantu pemilik atau pihak lain dalam menaksir *earnings power* perusahaan di masa yang akan datang.

Manajer yang kinerjanya diukur berdasarkan laba, sehingga akan mendorong timbulnya perilaku yang menyimpang, salah satu bentuk penyimpangannya adalah melakukan *earnings management* (*Statement of Financial Accounting Concept* (SFAC) No.1). Kriswantini (2016) mengatakan pembiasan pengukuran laba dengan menaikkan atau menurunkan laba yang tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya membuat realitas laba perusahaan menjadi tereduksi bagi perusahaan yang memiliki perencanaan pemberian bonus, manajemen akan memakai metode akuntansi (*accounting methods*) untuk mengatur keuntungan yang dapat dilaporkan dengan tujuan dapat menaikkan laba pada saat sekarang sehingga target untuk mendapatkan bonus tercapai.

Melakukan pergeseran laba dari masa ke masa, dalam penggunaan angka akuntansi merupakan upaya manajemen agar dapat memaksimalkan bonus yang akan diperolehnya (Kriswantini, 2016). *Earning Management* mendorong terjadinya skandal keuangan di beberapa perusahaan besar seperti Enron, Merck, Allied Carpet, Sunbeam, World Com, dan mayoritas perusahaan di Amerika Serikat. *Earning management* dapat terjadi ketika Manajer mempunyai pertimbangan dalam menyajikan laporan keuangan dan menyusun transaksi untuk mengubah laporan keuangan yang dapat menyesatkan *stakeholders* (Healey and Wahlen, 1999: 365). Pada teori akuntansi, hubungan antara pihak internal dengan pihak eksternal dikenal dengan *agency theory* (teori keagenan) yang melibatkan dua pihak yaitu pihak agen dan pihak prinsipal. Sebagai agen, di satu sisi Manajer seharusnya mengambil keputusan yang dapat menguntungkan prinsipal, tetapi di sisi lain Manajer mempunyai pertimbangan untuk dapat memperoleh bonus yang lebih tinggi dengan cara menaikkan laba, sehingga timbul konflik kepentingan antara kedua pihak tersebut. Hal itulah yang mendorong Manajer menyajikan laporan keuangan yang tidak sesuai dengan keadaan perusahaan yang sesungguhnya. Manajemen laba muncul sebagai dampak persoalan keagenan dimana terjadi ketidakselarasan kepentingan pribadi antar pemilik dan pengelola

Belk (1985: 265-280) mengatakan tindakan memaksimalkan bonus muncul karena adanya keinginan, keserakahahan, dan sifat materialisme manusia untuk memiliki uang yang disebut dengan *love of money* (LOM). Secara rasional dapat diterima jika individu dengan tingkat LOM tinggi akan termotivasi melakukan tindakan apapun untuk mendapatkan uang. Tang and Chiu (2003) menyatakan bahwa Individu yang mempunyai mentalitas LOM tinggi cenderung akan

terlibat dalam perilaku tidak etis di dalam sebuah organisasi dibandingkan individu dengan LOM yang rendah. LOM merupakan akar penyebab dari skandal keuangan perusahaan dan mengindikasikan persepsi etis yang rendah dalam situasi bisnis (Wong, 2008).

Beberapa area yang mungkin dapat menjadi penyebab utama skandal keuangan perusahaan dan mengklasifikasikan area tersebut menjadi 6 kategori, dua di antaranya adalah iklim etis organisasi dan kesalahan manajemen serta instruksi atasan dan kepemimpinan eksekutif (Soltani, 2014). Iklim etis organisasi merupakan hasil refleksi dari sikap manajemen dan perilaku-perilaku yang mengarah pada etika (Victor and Cullen, 1988: 101 - 125) dan terdiri dari tiga konstruk multidimensional yang terdiri dari budaya etis organisasi, *tone of the top*, dan kepemimpinan etis (Soltani, 2014). Martin and Cullen (2006) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dengan adanya evaluasi tentang persepsi iklim etis organisasi mungkin dapat meningkatkan pentingnya penerapan etika bagi para peneliti dan praktisi bisnis.

*Earning management* merupakan usaha pihak Manajer yang disengaja untuk memanipulasi laporan keuangan dalam batasan yang dibolehkan oleh prinsip-prinsip akuntansi dengan tujuan untuk memberikan informasi yang menyesatkan para pengguna untuk kepentingan pihak Manager (Mutia, 2004). Ariddla (2016) menyatakan bahwa banyak tanggapan ataupun persepsi masyarakat mengenai fenomena pelanggaran akuntansi yang kemudian menyebabkan timbulnya dilema etis. Contoh pelanggaran dalam hal *earning management* yang berkaitan dengan pelanggaran etika yang terjadi di Indonesia antara lain kasus *mark up* laba Kimia Farma tahun 2001, kasus pembukuan ganda Lippo Bank tahun 2002 dan kasus penggelapan pajak yang melibatkan pegawai pajak Gayus Halomoan P. Tambunan atau dikenal dengan Gayus Tambunan.

Beberapa penelitian yang menjelaskan hubungan *love of money* terhadap perilaku individu, diantaranya penelitian Luna-Arocás dan Tang (2005) yang menyatakan bahwa kecintaan terhadap uang adalah akar dari segala kejahatan, atau dianggap berhubungan erat dengan konsep ketamakan. Begitu juga Charismawati (2011) menjelaskan semakin besar tingkat kecintaan seseorang terhadap uang menyebabkan semakin kecil tingkat persepsi etis orang tersebut dikarenakan kecintaan akan uang yang tinggi akan mengakibatkan seseorang menjadi tamak, bahkan tidak jarang karena faktor uang mereka dapat melegalkan berbagai cara yang sudah jelas telah melanggar aturan etika yang ada.

Penelitian Litzsey (2003) mengatakan bahwa Spiritualitas dalam pekerjaan akan menghasilkan hal-hal positif bagi karyawan dan perusahaan serta mengintegrasikan spiritualitas di tempat kerja akan membuat karyawan merasakan makna dan tujuan dalam kehidupannya. Tidak hanya membuat karyawan merasa utuh sebagai pribadi tapi juga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal laba, moral yang tinggi serta penurunan tingkat absensi karyawan. Spiritual mempresentasikan tingkat kesadaran spiritual setiap individu yang mencakup prinsip, nilai, etika dan perilaku individu. Jika tingkat spiritual Manajer tinggi, maka perilaku moral *hazard* akan berkurang karena

Manajer menyadari dampak perilakunya tidak baik bagi orang lain terutama pemegang saham.

Kriswantini (2015) juga menjelaskan mengenai solusi atas masalah *moral hazard* dapat mempertimbangkan masalah moral dan etika Manajer, serta kepercayaan terhadap nilai-nilai spiritual yang universal seperti kejujuran, bijaksana, pahala dan dosa. Manajemen diberi penyadaran spiritual dalam menjalankan hidup dan juga mengelola perusahaan agar keputusan manajemen memiliki dampak yang menguntungkan bagi semua pihak. Materialisme (bonus) bukanlah motivasi utama dan tujuan akhir di tempat kerja. Motivasinya adalah menemukan makna dari pekerjaannya dan bagaimana manfaatnya bagi dirinya sendiri dan orang lain. Menghormati kepentingan orang lain, jujur, bertanggung jawab baik kepada sesama manusia maupun kepada Tuhan, bekerja untuk beribadah, merupakan beberapa nilai kehidupan yang bisa ditanamkan kepada manajemen. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2012) memberikan hasil bahwa *love of money* berpengaruh positif terhadap perilaku *earning management* dan perilaku *earning management* cenderung dilakukan oleh eksekutif berlatar belakang profesi Manajer daripada profesi akuntan.

## II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN

### **Love of money**

LOM merupakan akar penyebab dari skandal keuangan perusahaan (Tang dan Chiu, 2003) dan mengindikasikan persepsi etis yang rendah dalam situasi bisnis (Wong, 2008). LOM juga menjadi penyebab terjadinya perilaku tidak etis dengan beberapa alasan yaitu, pertama, Manajer sering menggunakan uang tidak hanya untuk menarik karyawan baru, tetapi juga untuk menahan dan memotivasi karyawan yang sudah ada agar loyalitas terhadap perusahaan tetap terjaga.

Tang (1992) memperkenalkan konsep "cinta uang". Teori tersebut berusaha mengukur perasaan subjektif seseorang tentang uang. Tang dan Chiu (2003) menyatakan bahwa love of money sangat terkait dengan konsep "ketamakan." Mereka menemukan bahwa karyawan Hong Kong dengan tingkat love of money yang lebih tinggi kurang puas dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan rekan-rekan mereka.

### **Iklim Etis (*Ethical Climate*)**

Etika adalah konsepsi mengenai perbuatan benar atau salah. Etika menyatakan apakah suatu perilaku sesuai dengan moral atau tidak (Wirawan, 2007). Iklim etika adalah prosedur organisasi yang khas dimana ada konten etis dan persepsi yang berlaku dalam praktiknya (Victor dan Cullen, 1988). Victor dan Cullen menjelaskan iklim etika juga dipandang sebagai salah satu komponen budaya organisasi secara keseluruhan atau iklim organisasi.

Menurut Schwepker (2001) ada tiga komponen pembentuk dalam pembentukan iklim etika, yaitu:

1. Kode Etik (*Ethical Codes*)

Kode Etik juga dapat diartikan sebagai pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman.

2. Kebijakan Organisasi (*Corporate Policy*)

Kebijakan organisasi dapat mempengaruhi individu dalam berperilaku etis dan tidak etis yang nantinya berdampak pada iklim etika organisasi.

3. Penghargaan dan Sanksi (*Reward and Punishment*)

Penghargaan adalah sesuatu yang diberikan pada perorangan atau kelompok jika mereka melakukan suatu keulungan di bidang tertentu, sedangkan sanksi merupakan hukuman atau ancaman yang dilakukan untuk membuat pelaku lebih disiplin lagi yang bertujuan dapat mempengaruhi keputusan untuk berperilaku etis.

**Spiritualitas Tempat Kerja (*Workplace Spirituality*)**

Bila dilihat dari asal katanya, spiritual berasal dari bahasa Latin *spiritus* yang berarti prinsip yang memvitalisasi suatu organisme, atau bisa juga berasal dari bahasa Latin *sapientia* (sophia dalam bahasa Yunani) yang berarti ‘kearifan’ – kecerdasan kearifan (Zohar & Marshall, 2005). Atas dasar penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa WS merupakan gabungan kecerdasan EQ dan SQ yang melandasi perilaku di tempat kerja yang menghidupkan makna dan nilai-nilai kehidupan seperti integritas, kejujuran, semangat, kerjasama, etika, komitmen, loyalitas dan toleransi di tempat kerja.

**Manajemen Laba (*Earning Management*)**

“*Earning management is the choice by a manager of accounting policies so as to achieve some specific objective*” Scott (2000). Manajemen laba merupakan pilihan kebijakan akuntansi oleh Manajer untuk berbagai tujuan spesifik. Pertama perilaku *opportunistic* manajemen untuk memaksimumkan utilitas mereka mengenai kompensasi, *debt contract*, dan *political cost* dan kedua manajemen laba dari perspektif *efficient contracting* (Sunarto: 2009). Manajemen laba ini terjadi akibat adanya asimetri informasi antara *owner* yaitu para pemegang saham dengan *agent* yaitu para manajer. Healy dan Wahlen (1999, dalam Roychowdury, 2006) menjelaskan bahwa earnings management terjadi ketika manajer menggunakan keputusan dalam pelaporan keuangan dalam penataan transaksi untuk merubah laporan keuangan untuk menyesatkan beberapa stakeholder tentang kinerja ekonomi pokok perusahaan atau untuk mempengaruhi hasil kontraktual yang bergantung pada praktek akuntansi yang dilaporkan.

### III. 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).

### IV. 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-registrasi, 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.

## V. HASIL DAN 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-egistration 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.

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 wirausaha 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 pellaporan akan dikirim lewat email
8. Kemudian buat kode pemberaan 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-registrasi, e-filling, 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%20Muhammad%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%20Muhammad%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-Jurnal*
- 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.