



## ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI INDONESIA

<sup>1</sup>Faisal Sinaga, <sup>2</sup>Muhammad Ali Guntur, <sup>3</sup>Dini Vientiany

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

\*Corresponding Author [sinagafaisal15@gmail.com](mailto:sinagafaisal15@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received : June 30, 2026

Acceptance : June 30, 2026

Published : July 02, 2026

Available online

<http://aspublisher.co.id/index.php/syahadat>

E-ISSN: 3063-9689

#### How to cite:

Sinaga, Guntur, Vientiany. (2026). "Analisis Implementasi Digitalisasi Sistem Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia". Syahadat: Journal of Islamic Studies, Vol. 3, No. 1, pp. 43 – 51.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

### ABSTRACT

*The digitalization of the tax system is one of the Indonesian government's strategic efforts to improve administrative efficiency and taxpayer compliance. This study aims to analyze the implementation of tax system digitalization and its impact on taxpayer compliance in Indonesia. The research employs a qualitative approach using literature review techniques from various scientific journals and official reports related to digital taxation. The results indicate that digital systems such as e-Filing, e-Billing, and e-Invoicing (e-Faktur) enhance accessibility, transparency, and accuracy in tax reporting. This improvement has a positive effect on taxpayer compliance, both in terms of tax reporting and payment. However, the implementation of digital taxation still faces several challenges, including limited digital literacy, uneven internet access, and resistance from some taxpayers. Therefore, efforts to improve education, socialization, and digital infrastructure are necessary to optimize the effectiveness of the digital tax system.*

**Keywords:** tax digitalization, taxpayer compliance, e-Filing, e-Billing, Indonesia

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor perpajakan. Digitalisasi sistem perpajakan menjadi salah satu langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia, transformasi ini diwujudkan melalui berbagai inovasi layanan berbasis elektronik seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Implementasi sistem tersebut diharapkan mampu menyederhanakan proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Secara teoritis, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan sistem, tingkat pemahaman perpajakan, serta kepercayaan terhadap otoritas pajak. Menurut James Alm, kepatuhan pajak tidak hanya bergantung pada faktor ekonomi seperti tarif dan sanksi, tetapi juga pada aspek psikologis dan kelembagaan (Alm, 2019). Dalam konteks ini, digitalisasi dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kepatuhan dengan mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost) serta meningkatkan kualitas layanan publik. Lebih lanjut, penelitian oleh Richard M. Bird menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan, termasuk melalui digitalisasi, dapat meningkatkan efektivitas sistem perpajakan dan memperkuat basis pajak (Bird, 2020). Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan rasio pajak (tax ratio) yang masih relatif rendah dibandingkan negara-negara lain di kawasan Asia Tenggara. Namun demikian, implementasi digitalisasi perpajakan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan literasi digital di kalangan wajib pajak, ketimpangan akses internet, serta kurangnya sosialisasi menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan sistem digital (Sari & Nugroho, 2021). Selain itu, masih terdapat sebagian wajib pajak yang enggan beralih dari sistem manual ke sistem digital karena faktor kebiasaan dan kurangnya kepercayaan terhadap sistem elektronik.

Di sisi lain, beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Studi yang dilakukan oleh Organisation for Economic Co-operation and Development menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan transparansi, mengurangi peluang penghindaran pajak, serta memperkuat pengawasan (OECD, 2022). Oleh karena itu, digitalisasi menjadi elemen penting dalam reformasi perpajakan modern. Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara potensi manfaat digitalisasi sistem perpajakan dengan realitas implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia serta mengevaluasi pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perpajakan serta kontribusi praktis bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif.

## **2. KAJIAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU**

Digitalisasi sistem perpajakan merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui layanan elektronik seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur. Digitalisasi administrasi perpajakan memungkinkan integrasi data, otomatisasi proses bisnis, serta peningkatan akurasi pengawasan dan pelaporan pajak sehingga mampu meningkatkan kualitas tata kelola perpajakan. Konsep ini juga merupakan bagian dari penerapan e-government yang bertujuan memberikan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan akuntabel. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti peluang pemeriksaan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kemudahan sistem, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak. Oleh karena itu, digitalisasi sistem perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses layanan, pengurangan biaya kepatuhan (*compliance cost*), peningkatan transparansi, serta efisiensi administrasi perpajakan. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi administrasi perpajakan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Implementasi layanan e-Filing terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mempermudah proses pelaporan pajak secara cepat dan efisien. Selain itu, penerapan e-Billing juga memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak sehingga mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital. Transformasi digital administrasi perpajakan juga mampu meningkatkan transparansi, efektivitas pengawasan, serta mengurangi praktik penghindaran pajak melalui integrasi data dan otomatisasi sistem. Berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan implementasinya masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat, kualitas pelayanan, serta intensitas sosialisasi yang dilakukan pemerintah sehingga diperlukan penguatan

infrastruktur, edukasi, dan inovasi layanan perpajakan digital agar tujuan reformasi perpajakan dapat tercapai secara optimal.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research). Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, laporan resmi Direktorat Jenderal Pajak, serta publikasi dari Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) yang berkaitan dengan digitalisasi sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan telaah literatur terhadap berbagai referensi yang relevan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan cara mengidentifikasi, mengelompokkan, membandingkan, serta menginterpretasikan informasi yang diperoleh untuk menjelaskan implementasi digitalisasi sistem perpajakan serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Hasil analisis kemudian disajikan secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Implementasi Digitalisasi Sistem Perpajakan di Indonesia**

Digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Reformasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Berbagai inovasi layanan perpajakan berbasis elektronik telah dikembangkan, di antaranya e-Filing untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), e-Billing untuk pembayaran pajak secara elektronik, serta e-Faktur yang digunakan dalam administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Kehadiran layanan tersebut menjadi bukti nyata transformasi digital yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan sistem perpajakan digital memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Apabila sebelumnya pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor pelayanan pajak, kini seluruh proses tersebut dapat dilakukan

secara daring melalui perangkat komputer maupun telepon pintar yang terhubung dengan internet. Kondisi ini mampu menghemat waktu, mengurangi biaya administrasi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, penggunaan sistem digital juga meminimalkan kesalahan dalam pengisian data karena sebagian besar proses telah dilakukan secara otomatis oleh sistem. Digitalisasi perpajakan juga meningkatkan transparansi administrasi karena seluruh aktivitas perpajakan tercatat secara elektronik. Data yang tersimpan dalam sistem memudahkan pemerintah melakukan pengawasan, evaluasi, dan analisis terhadap kepatuhan wajib pajak. Integrasi data antarinstansi juga membantu mempercepat proses verifikasi informasi sehingga pengelolaan perpajakan menjadi lebih efektif. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat bagi wajib pajak, tetapi juga meningkatkan kualitas tata kelola administrasi perpajakan di Indonesia.

#### **b. Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Implementasi digitalisasi sistem perpajakan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan membuat masyarakat lebih terdorong untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sistem digital memberikan kemudahan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga wajib pajak tidak lagi menghadapi prosedur administrasi yang rumit sebagaimana pada sistem konvensional. Selain memberikan kemudahan, digitalisasi juga mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui penyediaan informasi perpajakan yang lebih mudah diakses. Berbagai informasi mengenai peraturan perpajakan, jadwal pelaporan, serta tata cara pembayaran dapat diperoleh secara cepat melalui media digital. Hal tersebut membantu wajib pajak memahami hak dan kewajibannya sehingga tingkat kepatuhan menjadi semakin baik.

Digitalisasi juga berkontribusi dalam menekan biaya kepatuhan (*compliance cost*). Wajib pajak tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi maupun biaya administrasi tambahan untuk datang ke kantor pajak. Seluruh proses dapat dilakukan secara daring sehingga menjadi lebih praktis dan efisien. Di sisi lain, pemerintah memperoleh keuntungan berupa meningkatnya efektivitas pengawasan karena seluruh transaksi perpajakan terdokumentasi secara elektronik. Kondisi tersebut mampu mengurangi peluang terjadinya kesalahan administrasi maupun praktik penghindaran pajak.

**c. Kendala dalam Implementasi Digitalisasi Sistem Perpajakan**

Meskipun memberikan berbagai manfaat, implementasi digitalisasi sistem perpajakan masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat. Tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan yang sama dalam memanfaatkan teknologi informasi sehingga masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan ketika menggunakan layanan perpajakan digital. Kondisi ini banyak ditemukan pada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil maupun kelompok usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Selain itu, pemerataan infrastruktur teknologi informasi juga masih menjadi permasalahan. Akses internet yang belum merata menyebabkan sebagian wajib pajak mengalami kendala dalam mengakses layanan perpajakan secara daring. Gangguan jaringan internet maupun keterbatasan perangkat elektronik dapat menghambat proses pelaporan dan pembayaran pajak sehingga mengurangi efektivitas implementasi digitalisasi.

Tantangan lainnya adalah masih adanya kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi dalam sistem elektronik. Sebagian wajib pajak masih merasa ragu menggunakan layanan digital karena khawatir terhadap penyalahgunaan data maupun risiko keamanan siber. Oleh sebab itu, pemerintah perlu terus meningkatkan keamanan sistem informasi perpajakan agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital semakin meningkat. Kurangnya sosialisasi juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi. Sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur penggunaan aplikasi perpajakan digital secara benar. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperluas program edukasi, pelatihan, dan pendampingan kepada wajib pajak agar seluruh lapisan masyarakat mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal.

**d. Upaya Optimalisasi Digitalisasi Sistem Perpajakan**

Untuk mengoptimalkan implementasi digitalisasi sistem perpajakan, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya yang terintegrasi agar pemanfaatan layanan perpajakan digital dapat berjalan secara maksimal. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah meningkatkan literasi digital masyarakat melalui program edukasi, sosialisasi, dan pelatihan mengenai penggunaan layanan perpajakan berbasis elektronik. Kegiatan tersebut penting untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pelaporan dan pembayaran pajak secara digital sehingga dapat mengurangi kesalahan

dalam penggunaan sistem. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi informasi, terutama dengan memperluas akses internet di berbagai wilayah yang masih memiliki keterbatasan jaringan. Pemerataan infrastruktur digital akan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh wajib pajak untuk mengakses layanan perpajakan tanpa terkendala oleh faktor geografis. Pengembangan infrastruktur juga harus diikuti dengan peningkatan kapasitas server dan kualitas sistem agar layanan perpajakan tetap stabil, cepat, dan mampu melayani jumlah pengguna yang terus meningkat.

Upaya lain yang tidak kalah penting adalah pengembangan sistem perpajakan yang lebih sederhana dan mudah digunakan (*user friendly*). Tampilan aplikasi yang lebih sederhana, petunjuk penggunaan yang jelas, serta tersedianya layanan bantuan (*helpdesk*) akan memudahkan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan digital. Di samping itu, pemerintah juga perlu meningkatkan keamanan sistem informasi dengan menerapkan teknologi keamanan siber yang memadai untuk melindungi data dan informasi wajib pajak dari berbagai ancaman penyalahgunaan maupun kebocoran data. Pemanfaatan teknologi digital yang lebih modern, seperti *big data*, *artificial intelligence (AI)*, dan analisis data, juga dapat menjadi strategi untuk meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Teknologi tersebut memungkinkan pemerintah melakukan pengawasan secara lebih akurat, mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan wajib pajak, serta mempercepat proses pengambilan keputusan berdasarkan data yang tersedia. Dengan sistem yang terintegrasi, pelayanan perpajakan akan menjadi lebih efisien sekaligus meningkatkan transparansi dalam pengelolaan penerimaan negara.

Melalui berbagai upaya tersebut, implementasi digitalisasi sistem perpajakan diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan. Sinergi antara pemerintah, penyedia teknologi, dan masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di bidang perpajakan. Dengan sistem perpajakan yang semakin modern, mudah diakses, dan aman, diharapkan penerimaan pajak negara dapat terus meningkat sehingga mampu mendukung pembiayaan pembangunan nasional dan mewujudkan tata kelola perpajakan yang lebih efektif, efisien, serta berkelanjutan

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi perpajakan yang memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Penerapan berbagai layanan perpajakan berbasis digital, seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, mampu memberikan kemudahan, efisiensi, transparansi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Kemudahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus mendukung terciptanya sistem administrasi perpajakan yang lebih modern dan efektif. Meskipun demikian, implementasi digitalisasi sistem perpajakan masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, belum meratanya akses internet, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta masih adanya keraguan sebagian wajib pajak terhadap keamanan sistem digital. Kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh perkembangan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kualitas infrastruktur, serta efektivitas program sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan implementasi digitalisasi sistem perpajakan, antara lain melalui peningkatan edukasi dan literasi digital bagi wajib pajak, pemerataan infrastruktur teknologi informasi, pengembangan sistem yang lebih mudah digunakan dan aman, serta pemanfaatan teknologi modern seperti big data dan artificial intelligence dalam administrasi perpajakan. Dengan adanya sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan perkembangan teknologi, digitalisasi sistem perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengoptimalkan penerimaan negara, serta mendukung terwujudnya tata kelola perpajakan yang efektif, efisien, transparan, dan berkelanjutan.

## REFERENSI

- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)
- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353–388. <https://doi.org/10.1111/joes.12272>
- Damayanti, T. W., & Fauzi, A. (2021). Digital tax administration and compliance in Indonesia.

- Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 18(2), 145–160.
- Vientiany, D., Putri, L. A., & Sitepu, R. P. B. (2024). Ketentuan Umum Perpajakan Dan Tata Cara Perpajakan. *JURNAL ILMIAH PENELITIAN MAHASISWA*, 2(4), 118–129
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Laporan tahunan 2022*. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Transformasi digital perpajakan di Indonesia*. <https://www.pajak.go.id>
- Fauzi, A., & Suryani, E. (2022). The effect of e-filing implementation on taxpayer compliance. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(1), 45–58.
- Hanum, Z., & Zulaikha, S. (2021). Digital literacy and tax compliance. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 77–90.
- Hidayat, R., & Nugroho, A. (2022). The impact of e-billing on taxpayer compliance. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(2), 101–115.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2014). Enforced versus voluntary tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Mardiasmo. (2021). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, Y., & Sari, R. (2021). Taxpayer behavior in the digital era. *Jurnal Keuangan Publik*, 5(1), 55–70.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *Tax administration 2019*. <https://www.oecd.org/tax>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Tax challenges arising from digitalisation*. <https://www.oecd.org/tax/beps>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). *Digital transformation in tax administration*. <https://www.oecd.org/tax>
- Setiawan, A., & Lestari, R. (2022). The role of technology in tax compliance. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*, 19(1), 55–70.
- Suryani, E., & Fauzi, A. (2022). Digital tax system and compliance behavior. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 10(2), 144–158.
- World Bank. (2021). *Digital economy for development*. <https://www.worldbank.org>