

Efektivitas *E-System* dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak: Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan

Tetty Tiurma Uli Sipahutar¹, Agus Tina²

¹Department of Accounting, Universitas Prima Indonesia, ratuhapis.tetty@gmail.com

²Department of Accounting, Universitas Prima Indonesia

Article Info:

Article history:

Received Date: 27/10/2024

Accepted Date: 1/11/2024

Published Date: 05/11/2024

Keywords:

E-System

Taxation

Digital Innovation

Compliance

ABSTRACT

The most significant source of state revenue is taxation. Tax income is a source of money that can be generated continually and optimally based on needs. This must, of course, be directly related to the high rate of public tax compliance. Taxpayer compliance with tax responsibilities is one indicator of taxpayer performance under the Directorate General of Taxes (DGT). This means that DGT will evaluate both high and poor taxpayer compliance when providing guidance, supervision, coaching, and follow-up to taxpayers. The online tax reporting method provides taxpayers with tax ease and simplification to improve tax assessment, collection, and transparency as part of the digital transformation. As a result, tax administration and payments in Indonesia are becoming increasingly digitalized, impacting taxpayer rights and overall tax efficiency. This is a qualitative study with a literature review technique. The study's findings show that implementing an e-System, which includes e-registration, e-SPT, e-FIN, e-Filling, eBilling, e-Faktur, e-Form, and e-Report, is part of digital innovation in taxation, to improve efficiency, transparency, and taxpayer compliance. As a result, the e-System can be viewed as a significant tool in long-term and comprehensive tax reform that enhances tax compliance in each country.

This is a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

Corresponding Author:

Tetty Tiurma Uli Sipahutar
Unicersitas Prima Indonesia
ratuhapis.tetty@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan utama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sekitar 70 persen penerimaan berasal dari sektor pajak. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan penerimaan negara dari sektor perpajakan, diperlukan upaya yang sungguh-sungguh, di samping pelaksanaan kebijakan pemerintah (Sari & Wahidahwati, 2019). Peningkatan penerimaan negara melalui sektor perpajakan memerlukan keterlibatan proaktif wajib pajak (individu atau badan usaha) untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan secara memadai (Widati et al., 2022). Peningkatan penerimaan pajak negara bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai warga negara yang bertanggung jawab. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dapat memengaruhi penerimaan pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak, dan sebaliknya.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting, mengingat Indonesia memiliki sistem perpajakan *self-assessment* yang mengandalkan wajib pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan kewajibannya secara akurat (Inayah, 2019). Oleh karena itu, setiap individu memiliki peran dalam pembangunan dan kemajuan bangsa (Hermawan, 2022). Sebaliknya, kepatuhan pajak yang tidak memadai dapat berdampak buruk pada perekonomian dan stabilitas negara. Ketidakpatuhan pajak sering kali mengakibatkan berkurangnya penerimaan negara, sehingga menghambat

pelaksanaan inisiatif pemerintah dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, ketidakpatuhan pajak dapat mendorong praktik yang tidak adil, yang menyebabkan mereka yang memenuhi tanggung jawab perpajakan merasa dirugikan dan kehilangan motivasi. Hal ini dapat menumbuhkan suasana skeptis terhadap sistem perpajakan dan pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui berbagai metode, termasuk inovasi digital seperti pelaporan pajak elektronik, untuk menjamin keberlanjutan dan efektivitas sistem perpajakan, yang mendorong keadilan dan kesejahteraan bagi semua orang. Banyak negara, terutama negara berkembang, menghadapi kendala yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Berbagai elemen, termasuk kerumitan sistem perpajakan, kurangnya transparansi, dan tingginya biaya administrasi, sering kali menjadi hambatan yang signifikan (Wahyudi Wicaksono, 2021). Digitalisasi perpajakan diwujudkan dalam bentuk modernisasi sistem layanan perpajakan melalui kerangka ekosistem. E-System pertama kali diluncurkan pada awal tahun 2005 yang meliputi e-registrasi, e-SPT, e-FIN, *e-filing*, *e-billing*, e-faktur, e-formulir, dan e-laporan (Sukiyaningsih, 2020). Sistem e-registrasi merupakan layanan yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran pajak secara daring, mengubah data, serta melakukan verifikasi atau pembatalan pengukuhan pengusaha kena pajak. Sistem *e-billing* mewajibkan setiap wajib pajak untuk menggunakan kode *billing* dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara elektronik. *E-filing* merupakan mekanisme yang memberikan kemudahan yang signifikan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik. *E-filing* dapat diakses dari mana saja, tetapi harus dilakukan secara serentak (*real time*). Apabila terjadi kendala jaringan, wajib pajak diharuskan untuk mengisi SPT dari tahap awal. Penerapan teknologi *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pendaftaran, pelaporan SPT, dan pembayaran pajak kini sudah dapat dilakukan dan dapat dilakukan oleh wajib pajak, termasuk para pedagang yang melakukan *e-commerce* untuk menjual dan memasarkan produk atau jasa. Keunggulan teknologi digital telah banyak tercatat, yang menegaskan kapasitasnya dalam meningkatkan kepatuhan pajak, menurunkan biaya penagihan pajak, dan meningkatkan efisiensi administrasi (Slemrod, 2018). Dorongan untuk melakukan transisi operasi keuangan dari prosedur manual ke sistem informasi berasal dari kebutuhan perusahaan akan data keuangan otomatis, pertukaran dokumen elektronik, dan metodologi transaksi keuangan digital. Artikel ini berupaya untuk menjelaskan mekanisme bagaimana teknologi memengaruhi perilaku wajib pajak dan meningkatkan efisiensi penagihan pajak.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kajian pustaka dan bersifat kualitatif (Raco, 2018). Peneliti dapat melakukan kajian menyeluruh tentang penerapan *e-register*, *e-filing*, dan *e-filling* dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia berkat kajian pustaka. Kajian pustaka merupakan pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan dan evaluasi data dari berbagai sumber referensi. Pendekatan ini membantu dalam pengembangan kerangka teoritis, identifikasi kesenjangan penelitian, dan ringkasan pemahaman terkini tentang suatu topik tertentu. Dalam kajian pustaka, peneliti meneliti studi yang dipublikasikan untuk memperoleh wawasan yang komprehensif daripada mengumpulkan data primer melalui survei atau eksperimen. (Abdussamad, 2021); (Jelahun, 2022).

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan (UU No. 7, 2021) seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya. Dengan membayar pajak secara taat, Anda secara langsung turut membangun negara ini agar lebih maju dan sejahtera (Andini et al., 2024). Pajak memiliki banyak manfaat, baik bagi individu maupun negara. Berikut ini beberapa manfaatnya:

a. Bagi Negara:

1. Membiayai pengeluaran negara untuk pembangunan dan berbagai program pemerintah, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, serta pertahanan dan keamanan.
2. Meningkatkan stabilitas ekonomi dan mendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Menjaga keadilan sosial dan pemerataan pendapatan.
4. Memperkuat kemandirian nasional.

b. Bagi Wajib Pajak:

1. Memperoleh manfaat dari berbagai program pemerintah yang dibiayai oleh pajak.

2. Berhak untuk ikut serta dalam pembangunan nasional.
3. Mendukung terciptanya kondisi perekonomian yang stabil dan kondusif.
4. Menambah rasa cinta tanah air dan nasionalisme.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditetapkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu memungut atau memotong pajak tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Tri Saputra et al., 2024). Pengertian wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi wajib pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar

	2018	2019	2020	2021	2022
Penerimaan Negara	1.943,7 triliun	1.960,6 triliun	1.647,8 triliun	2.011,3 triliun	2.443,6 triliun
Jumlah Wajib Pajak (NPWP)	42,57 juta	45,93 juta	49,84 juta	66,35 juta	70,15 juta
Jumlah Penduduk (NIK)	264,16 juta	266,911 juta	270,20 juta	272, 68 juta	275,77 juta

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan mencatat jumlah wajib pajak terdaftar di Indonesia meningkat 20 kali lipat dalam 20 tahun terakhir. Pada 2018, jumlah Wajib Pajak Terdaftar (NPWP) tercatat sebanyak 42,57 juta. Kemudian, meningkat menjadi 45,93 juta pada 2019 dan 49,84 juta pada 2020. Pada 2021, jumlahnya menjadi 66,35 juta. Kemudian, pada 2022, terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak (NPWP) baru sekitar 3,8 juta. Jadi, pada 2022, totalnya menjadi sekitar 70,15 juta. Sementara itu, jumlah penduduk Indonesia (NIK) bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan data yang diambil dari laman Badan Pusat Statistik, jumlah Penduduk Indonesia (NIK) pada tahun 2018 sebanyak 264,16 juta jiwa. Kemudian meningkat menjadi 266,911 juta jiwa pada tahun 2019 dan 270,20 juta jiwa pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2021 menjadi 272,68 juta jiwa. Kemudian pada tahun 2022 meningkat menjadi 275,77 juta jiwa. Berdasarkan data penerimaan negara selama lima tahun terakhir, baik jumlah NPWP maupun jumlah pemilik NIK mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penerimaan negara. Untuk itu, berikut ini disajikan tabel perbandingan penerimaan negara dengan jumlah NPWP dan jumlah pemilik NIK dalam lima tahun terakhir.

3.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dapat diwujudkan melalui penyuluhan, pelayanan, dan penegakan hukum berupa pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan dengan menempatkan wajib pajak sebagai subjek yang dihormati hak dan kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak ada dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kepatuhan yang tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Contoh kepatuhan formal adalah bagi orang pribadi yang berpenghasilan kemudian memiliki NPWP, bagi wajib pajak yang memiliki NPWP dan menyampaikan SPT tepat waktu serta tidak terlambat membayar pajak yang terutang, sedangkan kepatuhan material adalah keadaan wajib pajak yang secara substantif memenuhi semua ketentuan perpajakan yang bersifat material, yaitu sesuai dengan isi dan semangat peraturan perundang-undangan perpajakan. Misalnya, mengisi SPT dengan benar. (Handayani & Mahfianto, 2020).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan nomor 544/KMK.04/2000, kriteria wajib pajak yang patuh adalah:

1. Benar dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana perpajakan dalam 10 tahun terakhir.

4. Telah menyelenggarakan pembukuan dalam 2 tahun terakhir, dan apabila telah dilakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak, maka pembetulan dalam pemeriksaan terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang maksimal sebesar 5 persen.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya selama 2 tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan publik dengan opini wajar tanpa pengecualian atau opini dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba atau rugi fiskal.

Kepatuhan perpajakan adalah perilaku wajib pajak (orang pribadi atau badan) untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah sikap atau perilaku wajib pajak yang melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dan menikmati seluruh hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia

Tahun	Wajib Pajak Wajib SPT			Wajib Pajak yang Laport SPT			Rasio Kepatuhan		
	Badan	OP	Total	Badan	OP	Total	Badan	OP	Total
2017	1,188,488	15,410,399	16,598,887	776,292	11,281,108	12,057,400	65.32%	73.20%	72.64%
2018	1,451,512	16,201,534	17,653,046	854,354	11,697,090	12,551,444	58.86%	72.20%	71.10%
2019	1,472,217	16,862,466	18,334,683	963,814	12,430,688	13,394,502	65.47%	73.72%	73.06%
2020	1,482,500	17,524,294	19,006,794	891,877	13,863,378	14,755,255	60.16%	79.11%	77.63%
2021	1,652,251	17,350,334	19,002,585	1,012,302	14,964,085	15,976,387	61.27%	86.25%	84.07%

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak; DJPB (data diolah)

Tingkat kepatuhan warga negara Indonesia dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan membayar pajak cenderung meningkat selama lima tahun terakhir. Tahun ini, jumlah wajib pajak yang wajib lapor SPT PPh badan mencapai 1,65 juta. Hal ini membuat tingkat kepatuhan badan usaha hanya 28,51% per 21 April 2022. Terjadi peningkatan sebesar 0,06 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat persentase wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan mencapai 84,07% pada tahun 2021, dengan jumlah pelaporan SPT sebanyak 15,9 juta SPT yang dilaporkan oleh 19 juta wajib pajak. Jika melihat lima tahun terakhir, tingkat kepatuhan pada tahun 2017 sebesar 72,58%. Pada tahun 2018, tingkat kepatuhan turun menjadi 71,1%, dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak hanya 12,55 juta dari total 17,65 juta wajib pajak. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan kembali meningkat menjadi 73,06%. Dari 18,33 juta wajib pajak, sebanyak 13,39 juta wajib pajak telah menyampaikan SPT tahunan. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak kembali meningkat menjadi 78%. Setahun kemudian, tingkat kepatuhan wajib pajak kembali meningkat menjadi 84,07%. Pemerintah juga tetap berkomitmen untuk meningkatkan rasio utang pajak menuju tahun 2022. Berbagai upaya terus dilakukan.

1. Meningkatkan jumlah wajib pajak secara sukarela dan memperluas basis pajak melalui kegiatan edukasi dan peningkatan layanan.
2. Perluasan dan peningkatan pengawasan untuk memperluas jangkauan wajib pajak.
3. Perluasan kanal pembayaran bagi wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak mengakses aplikasi dan membayar pajaknya.
4. Mengoptimalkan pengumpulan dan pemanfaatan data internal dan eksternal.
5. Penindakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan kepatuhan perpajakan.

Selama lima tahun terakhir, masih banyak wajib pajak orang pribadi yang belum menyampaikan SPT-nya. Hal tersebut menjadi dasar bagi pemerintah untuk menyelenggarakan program yang dinamakan Amnesti Pajak. Program

ini diharapkan dapat mendorong wajib pajak yang sebelumnya tidak melaporkan SPT-nya agar patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

3.3. Layanan Perpajakan Melalui E-System

Pemanfaatan *e-system* dalam layanan DJP merupakan langkah penyederhanaan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berikut ini adalah layanan *e-system* perpajakan DJP. Layanan e-registrasi dapat diartikan sebagai sistem pendaftaran wajib pajak untuk memperoleh NPWP, perubahan data wajib pajak, dan/atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak secara online. Layanan dalam sistem ini terdiri dari dua bagian, yaitu sistem online yang berfungsi sebagai media pendaftaran wajib pajak yang digunakan oleh wajib pajak dan sistem online yang berfungsi sebagai media pemrosesan pendaftaran wajib pajak yang digunakan oleh petugas pajak. Layanan pelaporan SPT online adalah eSPT, *e-form*, dan *e-filing*. Wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* atau *e-form* pada menu yang tersedia di laman online DJP dan dapat juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi e-SPT untuk mencatat data pajak yang akan dilaporkan oleh wajib pajak. *E-filing* atau pelaporan pajak secara elektronik merupakan salah satu metode penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara daring yang memungkinkan wajib pajak untuk mengunggah berkas pajaknya tanpa harus datang langsung ke kantor pajak (Ersania & Merkusiwatu, 2018). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan tingkat efisiensi dan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dengan fitur-fitur seperti entri data otomatis, validasi instan, dan konfirmasi penerimaan secara elektronik. *E-filing* tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi kesalahan manual saat pengisiannya serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data pajak yang diunggah (SE. & Djaja, 2021). Berdasarkan laporan tahunan DJP tahun 2022, tren pelaporan SPT tahunan secara daring menunjukkan peningkatan dalam 5 tahun terakhir. Sebaliknya, pelaporan SPT tahunan secara manual cenderung menurun. Pada tahun 2018, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan melalui *e-filing* mencapai 9,03 juta wajib pajak. Pada tahun-tahun berikutnya, penggunaan *e-filing* menjadi 10,73 juta wajib pajak, 11,75 juta wajib pajak, 18,37 juta wajib pajak, dan 17,66 juta wajib pajak pada tahun 2022. Dari 14,18 juta tersebut, jumlah penerimaan dari pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2024 mencapai 13.141.719 atau 92,63% dari total penerimaan SPT Tahunan Tahun 2024. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, penerimaan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2024 meningkat sebesar 6,88%. Sementara itu, jumlah penerimaan dari pelaporan SPT Tahunan Badan Tahun 2024 mencapai 1.044.911 atau memberikan kontribusi sekitar 7,37% dari total penerimaan SPT Tahunan Tahun 2024. Meskipun memberikan kontribusi lebih kecil dibandingkan dengan SPT Tahunan Orang Pribadi, namun pelaporan dan penerimaan SPT Tahunan Badan Tahun 2024 mengalami peningkatan yang lebih tinggi, yakni sebesar 10,66%.

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, rata-rata pertumbuhan penggunaan *e-filing* mencapai sekitar 20% per tahun. *E-filing* merupakan salah satu metode penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara daring dan *real time* melalui internet pada situs DJP online. Sementara itu, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-form* mencapai 327.344 wajib pajak pada tahun 2018. Pada tahun-tahun berikutnya, penggunaan *e-form* meningkat drastis menjadi 874.485 wajib pajak, 944.923 wajib pajak, 1,14 juta wajib pajak, dan 2,38 juta wajib pajak pada tahun 2022. Selama kurun waktu tersebut, rata-rata peningkatan penggunaan *e-form* mencapai sekitar 76% per tahun. Sebagai informasi, *e-form* merupakan formula SPT elektronik dalam format PDF. Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-form* dapat dilakukan dengan mengakses laman DJP Online. Selain platform elektronik, DJP juga menyediakan pelaporan SPT tahunan secara manual. Pada tahun 2018, wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan secara manual tercatat sebanyak 2,15 juta wajib pajak. Pada tahun-tahun berikutnya, jumlah tersebut cenderung menurun. Pada tahun 2019, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan secara manual sebanyak 1,37 juta wajib pajak. Tahun berikutnya, jumlahnya menjadi 1,31 juta wajib pajak. Namun, pada tahun 2021 dan 2022, jumlahnya meningkat masing-masing menjadi 1,49 juta dan 1,65 juta wajib pajak.

Perkembangan teknologi yang semakin maju tidak lepas dari sistem perpajakan yang juga semakin maju, belum lagi sistem perpajakan yang juga semakin maju. Dengan berkembangnya teknologi, Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk menyediakan layanan terkini, yaitu pelaporan dengan sistem daring, yakni dengan *e-system* (Muhammad & Mildawati, 2020).

3.4. Dampak E-System terhadap Kepatuhan Pajak

Penerapan sistem pelaporan pajak secara elektronik telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak di berbagai negara. Kemudahan penggunaan dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh platform pelaporan pajak daring memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya dengan lebih cepat dan efisien (Artika & Aisyah, 2023). Dengan antarmuka yang *user friendly*, sistem pelaporan daring dapat meminimalkan kesalahan *input* data yang sering terjadi saat menggunakan formulir konvensional. Penurunan tingkat

kesalahan ini secara langsung meningkatkan akurasi pelaporan pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Bando et al., 2021).

Faktor keamanan juga memegang peranan penting dalam peningkatan kepatuhan pajak melalui sistem pelaporan daring. Sistem pelaporan daring yang dilengkapi dengan protokol keamanan terkini, seperti enkripsi data dan *two-factor authentication*, memberikan jaminan keamanan bagi penggunaannya. Kepercayaan terhadap keamanan data yang di *input* melalui sistem pelaporan daring dapat mengurangi kekhawatiran wajib pajak akan potensi kebocoran atau penyalahgunaan data sehingga cenderung mematuhi ketentuan pelaporan pajak (Bachtiar & Subagyo, 2024). Dengan demikian, tingkat keamanan yang ditawarkan oleh sistem pelaporan daring dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan, sehingga mendorong lebih banyak masyarakat untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan persepsi wajib pajak terhadap *E-System* telah membuahkan hasil yang positif. Dengan memperkuat kampanye edukasi, memberikan dukungan teknis yang berkelanjutan, dan terus meningkatkan transparansi keamanan informasi, pemerintah dan penyelenggara *E-System* dapat memperkuat penerimaan dan adopsi teknologi ini di kalangan wajib pajak. Langkah-langkah ini juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas *E-System* sebagai perangkat dalam administrasi perpajakan.

Persepsi wajib pajak terhadap *E-System* merupakan faktor kunci yang memengaruhi tingkat adopsi dan keberhasilan penerapan teknologi ini. Dalam membahas aspek ini, beberapa poin penting perlu diperhatikan, yaitu:

1. Kemudahan Penggunaan

Persepsi positif wajib pajak terhadap *E-System* sering kali terkait dengan kemudahan penggunaan tahapan tersebut. Antarmuka yang intuitif dan proses yang sederhana dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan penerimaan sistem.

2. Kesadaran akan Manfaat

Pemahaman wajib pajak tentang manfaat Sistem Elektronik itu sangat penting. Informasi yang jelas tentang efisiensi, kemudahan, dan potensi insentif pajak yang terkait dengan penggunaan Sistem Elektronik dapat membentuk persepsi yang positif.

3. Edukasi dan Kampanye

Kampanye edukasi yang efektif dapat mengubah persepsi wajib pajak terhadap teknologi. Informasi terperinci tentang cara menggunakan Sistem Elektronik, manfaatnya, dan langkah-langkah keamanan yang diterapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan tingkat kepercayaan wajib pajak.

4. Transparansi dan Keamanan

Persepsi tentang transparansi dan keamanan informasi sangat memengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap Sistem Elektronik. Sistem yang transparan dan aman dapat membantu mengatasi masalah tentang privasi dan keamanan informasi.

5. Pengalaman Pengguna yang Positif

Pengalaman pengguna yang positif secara keseluruhan dapat mengubah persepsi wajib pajak. Jika proses penggunaan Sistem Elektronik berjalan lancar, cepat, dan efisien, wajib pajak cenderung memiliki pandangan positif terhadap teknologi tersebut.

6. Komitmen Pemerintah

Studi ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Elektronik terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Beberapa temuan, seperti:

- a. Meningkatkan Ketepatan Waktu Pelaporan SPT: *E-System* memberikan kemudahan dan efisiensi bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT, sehingga mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT tepat waktu.
- b. Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT: *E-System* menjangkau wajib pajak yang sebelumnya tidak melaporkan SPT, sehingga meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh.
- c. Meningkatkan Akurasi Pelaporan SPT: *E-System* membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan lebih akurat karena memiliki fitur yang meminimalkan kesalahan dan membantu wajib pajak dalam menghitung pajak yang terutang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-System* dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, sosialisasi dan edukasi yang intensif, serta dukungan dari pihak terkait perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas *E-System*. Teknologi memegang peranan penting dalam memajukan kepatuhan pajak dengan menghadirkan berbagai inovasi yang membuat proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Salah satu teknologi yang memberikan dampak signifikan adalah e-

System, yaitu pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui internet (Kassaw, 2023). Dengan *e-system*, wajib pajak dapat mengisi, memvalidasi, dan menyampaikan SPT secara *online*, yang mengurangi risiko kesalahan manual dan meminimalkan waktu yang dibutuhkan dibandingkan dengan pengisian formulir fisik. E-System juga menawarkan konfirmasi penerimaan secara *real-time*, membantu wajib pajak dalam mengonfirmasi bahwa otoritas pajak telah menerima laporannya. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan perpajakan digital meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya perpajakan digital memudahkan wajib pajak dalam proses pelaporan SPT (*e-filing*), memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak (*e-billing*), dan memudahkan wajib pajak dalam membuat faktur (*e-invoicing*). Kemudahan tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Night & Bananuka, 2020), (Aini & Nurhayati, 2022), dan (Tambun & Resti, 2022).

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nense Wulansari (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Penerapan <i>e-billing</i> dan <i>e-filing</i> .	Menunjukkan bahwa penerapan <i>e-billing</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan penerapan <i>e-filing</i> mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Putri Wangi Hanindyari (2018)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan <i>e-filing</i> .	Menunjukkan bahwa hanya faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan <i>e-filing</i> yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Bagus Putra Pradnyana dan Gine Das Prena (2019)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Sistem <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan.	Menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4.	Ira Susanti, Afifudin, dan Arista Fauzi Kartika Sari (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Perilaku Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Penggunaan <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> , <i>e-faktur</i> .	Menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i> dan pengetahuan perpajakan secara simultan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan <i>e-billing</i> dan <i>e-faktur</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak
5.	Feby Angelia Sinaga (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Penerapan sistem <i>e-filing</i> .	Menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.
6.	Forene Yenjeni (2019)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Penggunaan <i>e-filing</i> .	Menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i> tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.
7.	Anisah Nur Shabrina (2023)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Independen: Penerapan <i>e-filing</i> , pemahaman perpajakan dan sanksi pajak.	Menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i> , pemahaman perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak

Sumber: Data diolah, 2024

4. KESIMPULAN

Penerapan sistem pelaporan pajak elektronik (*e-system*) telah mengungkap beberapa temuan penting yang

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pertama, kemudahan penggunaan yang ditawarkan oleh sistem ini terbukti mempersingkat waktu dan mengurangi hambatan dalam proses pelaporan pajak. Antarmuka yang intuitif dan teknologi automasi membantu mengurangi kesalahan *input* data, sehingga menghasilkan laporan pajak yang lebih akurat dan tepat waktu. Keakuratan dan efisiensi ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, aspek keamanan *e-system* yang diperkuat telah menciptakan rasa aman dan kepercayaan di antara para pengguna. Peningkatan perlindungan data melalui enkripsi dan *two-factor authentication* memastikan bahwa informasi pribadi dan keuangan wajib pajak akan tetap aman. Kepercayaan ini mengurangi kekhawatiran tentang kemungkinan kebocoran atau penyalahgunaan data sehingga lebih banyak wajib pajak yang bersedia memenuhi persyaratan pelaporan pajak secara elektronik. Rasa aman ini merupakan pendorong utama peningkatan kepatuhan pajak. Ketiga, *e-system* juga mendukung efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan. Dengan sistem yang lebih terorganisir dan data yang dapat diakses secara elektronik, otoritas pajak dapat mengelola dan memproses laporan dengan lebih cepat. Kemampuan untuk memantau kepatuhan wajib pajak secara real time juga semakin baik, sehingga deteksi dini terhadap ketidakpatuhan atau penyimpangan menjadi lebih efektif. Berbagai kemajuan tersebut, yang didukung oleh upaya sosialisasi dan sosialisasi yang intensif, telah membantu membangun budaya kepatuhan pajak yang lebih baik di masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan sistem elektronik memberikan berbagai manfaat substansial dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Mulai dari kemudahan akses dan penggunaan, jaminan perlindungan data, dan efisiensi administrasi, hingga edukasi dan dukungan teknis yang memadai, semua faktor tersebut berkontribusi secara sinergis untuk mendorong lebih banyak wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Melalui pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi, sistem elektronik dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung sistem perpajakan yang lebih patuh dan berkelanjutan.

5. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan simpulan, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan tolok ukur yang dapat dipertimbangkan. Penelitian ini dapat menggambarkan kondisi kepatuhan WPOP yang sebenarnya di Indonesia. Bagi pemerintah, diharapkan dapat meningkatkan sistem elektronik yang tersedia dan meminimalkan gangguan sehingga WPOP dapat dengan mudah melaksanakan dan memenuhi pajaknya. Dalam hal pelaporan menggunakan e-sistem, sebaiknya wajib pajak tidak melakukannya saat mendekati batas akhir masa pelaporan SPT untuk menghindari kemungkinan server *down* dan sebaiknya pelaporan lebih awal agar lebih nyaman mengakses e-sistem

6. REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); Cetakan I). CV. syakir Media Press.
- Aini, N., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 341–346. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1581>
- Andini, Dimiyati, M., & Sholihin, M. R. (2024). Relevansi E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Moderasi Relawan Paja. *KUNKUN: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 132–138. <https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/kunkun> | 132
- Artika, D., & Aisyah, S. (2023). Management Strategies in Optimizing Tax Compliance: Exploring the Influence of E-Filing, Account Representative, and Taxpayer Knowledge. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 637–646. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2157>
- Bachtiar, R. L., & Subagyo. (2024). Moderating Effect of Taxpayer Awareness on The Influence of Implementing e-Filing and e-Billing on MSME Taxpayer Compliance. *The Accounting Journal of Binaniaga*, 9(01), 27–38. <https://doi.org/10.33062/ajb.v9i01.46>
- Bando, R., Canozzi, O., Martínez, J., & Dezolt, A. L. (2021). *May I Calculate Your Taxes?: The Effect of Bookkeeping on Tax Compliance under a Simplified Regime* (Issue May). <https://publications.iadb.org/en/node/30524>
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwatu, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 22(3), 1882–1908. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v1i1.57>

- Handayani, A. E., & Mahfianto, D. (2020). FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS PENGGUNAAN E-FILING OLEH WAJIB PAJAK PRIBADI SEBAGAI SARANA PELAPORAN SPT MASA SECARA ONLINE DAN REALTIME (STUDI PADA KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT. *Liability*, 02(2), 109–132.
- Hermawan, P. (2022). A Study of Trust Base Voluntary Tax Compliance through Tax Administration Digital Transformation in Indonesia. *International Journal of Current Science Research and Review*, 05(08), 3227–3238. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/v5-i8-53>
- Inayah, I. (2019). Kesadaran Hukum Umkm Terhadap Ketentuan Di Bidang Kekayaan Intelektual. *Law and Justice*, 4(2), 120–136. <https://doi.org/10.23917/laj.v4i2.8942>
- Jelahun, F. E. (2022). Aneka Teori & Jenis Penelitian Kualitatif (Sebuah Review pada Buku Second Edition- Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approachers, London: Sage Publication, 2007, Jhon W. Creswell). *Akademia Pustaka*, 24.
- Kassaw, M. M. (2023). *Tax Compliance: Ethiopian Practices of Non-filing, Nil-filing, and Loss Filing Ministry of Revenues Ethiopia Tax Compliance: Ethiopian Practices of Non-filing, Nil-filing, and Loss Filing*. 14(3), 2023. <https://doi.org/10.7176/RJFA/14-3-02>
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- 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>
- Raco. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulan*. Grasindo.
- Sari, A. N., & Wahidahwati. (2019). Pengaruh Penggunaan ADD, Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(2), 1–19.
- SE., S., & Djaja, M. (2021). Analysis of the Influence of Knowledge About Taxes, Motivation to Pay Taxes on Taxpaying Compliance. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 11(7), 556–562. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.11.07.2021.p11574>
- Slemrod, J. (2018). Nber Working Paper Series Tax Compliance and Enforcement. *Tax Compliance and Enforcement*, 1–99. <http://www.nber.org/papers/w24799>
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(01), 61–72. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i01.296>
- Tambun, S., & Resti, R. R. (2022). Dampak Tax Planning dan Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi oleh Nasionalisme. *Owner*, 6(3), 3015–3026. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.909>
- Tri Saputra, F. F., Aspirandi, R. M., & Setiawan, R. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(04), 436–458. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i04.1101>
- UU No. 7. (2021). Undang Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. In *Republik Indonesia* (p. 224). <https://jdih.kemenkeu.go.id/in/dokumen/peraturan/1261ff41-c359-4b2c-7596-08d99eb1213d>
- Wahyudi Wicaksono, B. (2021). *Pengaruh Current Ratio, Return On Asset terhadap Ukuran Perusahaan dengan Debt To Equity Ratio Sebagai Variabel Moderasi pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2019*. 24(1), 93–110.
- Widati, S., Mulyana, A., & Hidayat, T. (2022). PENAGIHAN PAJAK, PEMERIKSAAN PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada WPOP Di KPP Pratama Cianjur). *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 7(02), 112–125. <https://doi.org/10.37366/akubis.v7i02.692>