



Implementasi E-Pajak sebagai Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Intan Nur'Aini^{1*}, Nikita Sheila Pasha², Karmila Nuralifah Kadir³

^{1,2,3} Program Studi Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar, Indonesia

Email: intandiamond465@gmail.com^{1*}, nikitasheila01@gmail.com², Karmila.mia610@gmail.com³

Korespondensi penulis : intandiamond465@gmail.com

Abstract. Taxes are responsible for providing services and development to the community because the country's main income comes from taxes. However, the low level of taxpayer compliance is a significant challenge. This study aims to examine how the implementation of e-tax improves taxpayer compliance in Indonesia. The researcher used a descriptive qualitative approach method by analyzing various previous journal studies. The results of the study indicate that among the many benefit provided by e-tax, there are still obstacles in the implementation of e-tax among the taxpayer. Public awareness which is still minimal is the main challenge in implementing taxes electronically. Limitations and gaps in infrastructures that affect internet connections in their implementation make it difficult to access the DJP Online Portal. Technological developments also increase vulnerability to security, the government is required to guarantee the security of taxpayer financial data. The influence of tax implementation that affects taxpayer compliance with E-Filling. Tax payment not only covers building but also law enforcement in the field of motor vehicle taxation. Currently the E-Samsat system has begun to be implemented which provides convenience in the tax payment process. To optimize this e-tax system, there are several strategies in the form of developing and improving the e-Filling system, providing comprehensive tax services. With a structured approach, e-tax has great potential to support digital tax reform and can improve administrative efficiency and also strengthen the country's fiscal foundation as a whole.

Keywords: E-Tax, tax services, complianc

Abstrak, Pajak bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan dan pembangunan bagi masyarakat karena pendapatan utama negara berasal dari pajak. Namun, kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tantangan yang cukup signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi e-pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan menganalisis berbagai kajian jurnal terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan diantara banyaknya manfaat yang diberikan e-pajak masih terdapat kendala dalam penerapan e-pajak di kalangan wajib pajak. kesadaran masyarakat yang masih minim menjadi tantangan utama dalam penerapan pajak secara elektronik. Keterbatasan serta kesenjangan infrastruktur yang mempengaruhi koneksi internet dalam penerapannya menyulitkan akses ke portal DJP Online. Perkembangan teknologi meningkatkan juga kerentanan terhadap keamanan, pemerintah wajib menjamin terkait keamanan dalam data keuangan milik wajib pajak. Pengaruh implementasi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan adanya E-Filling. Pembayaran pajak tidak hanya meliputi bangunan saja namun juga terdapat penegakan hukum di bidang perpajakan kendaraan bermotor. Saat ini sudah mulai diterapkan adanya sistem E-Samsat yang memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak. Untuk mengoptimalkan sistem e-pajak ini, terdapat beberapa strategi berupa pengembangan serta penyempurnaan sistem e-Filling, menyediakan layanan perpajakan yang komprehensif. Dengan pendekatan yang terstruktur, e-pajak memiliki potensi besar untuk mendukung Reformasi perpajakan secara digital dan dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan juga memperkuat fondasi fiskal negara secara keseluruhan

Kata Kunci: E-Pajak, pelayanan pajak, kepatuhan.

1. PENDAHULUAN

Peranan pajak di Indonesia sangat berpengaruh dalam penerimaan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN), dikarenakan dengan adanya wajib pajak itu merupakan salah satu pendapatan utama untuk memberikan modal serta membeli segala kebutuhan khususnya dalam pembangunan sarana dan prasarana kepada masyarakat umum.

Pajak sangat penting untuk menjaga negara agar tetap stabil karena nantinya pajak yang telah dibayarkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendapat timbal balik antara pemerintah stabilitator wajib pajak setiap warga negara.

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan nasional dan pelayanan publik. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak memegang peranan penting dalam menjaga kestabilan fiskal negara. Namun, tantangan dalam mendorong kepatuhan pajak terus muncul, baik dari sisi administrasi perpajakan maupun dari perilaku wajib pajak itu sendiri. Salah satu strategi yang diadopsi oleh pemerintah dalam mengatasi tantangan tersebut adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya melalui sistem *e-pajak*.

Implementasi *e-pajak* atau sistem perpajakan elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam proses administrasi pajak, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran. Sistem ini diharapkan dapat meminimalisir praktik manipulasi data, mempercepat pelayanan, dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya. Di era digital seperti saat ini, pemanfaatan teknologi dalam sistem perpajakan menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan, seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan akurat. Namun demikian, efektivitas implementasi *e-pajak* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih menjadi isu yang menarik untuk dikaji. Faktor-faktor seperti literasi digital, infrastruktur teknologi, dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pemerintah turut mempengaruhi keberhasilan strategi ini. Oleh karena itu, kajian ini akan membahas secara mendalam bagaimana implementasi *e-pajak* dilakukan, tantangan yang dihadapi, serta sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka sistematis (systematic literature review). Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis dan mensintesis temuan-temuan dari berbagai penelitian terdahulu mengenai implementasi e-pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari jurnal ilmiah, artikel konferensi, laporan penelitian, dan dokumen resmi yang dipublikasikan. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui langkah-langkah kategorisasi, sintesis temuan, dan interpretasi. Kategorisasi dilakukan dengan mengelompokkan temuan berdasarkan tema atau variabel, seperti implementasi e-pajak, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-pajak, pengaruh implementasi e-pajak terhadap

peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan strategi pengoptimalan implementasi E-Pajak. Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan pendekatan normatif melalui analisis dokumen terhadap kebijakan dan regulasi perpajakan elektronik yang berlaku di Indonesia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menilai kesesuaian antara implementasi sistem e-pajak dengan kerangka hukum yang ada, serta mengidentifikasi potensi hambatan atau kesenjangan dalam penerapannya. Dokumen yang dianalisis mencakup peraturan perundang-undangan, pedoman teknis dari Direktorat Jenderal Pajak, serta laporan tahunan dan kebijakan strategis terkait transformasi digital perpajakan. Sintesis temuan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari berbagai studi untuk menemukan pola, kesamaan, dan perbedaan. Interpretasi dilakukan untuk menafsirkan hasil sintesis guna menjawab pertanyaan penelitian dan menarik kesimpulan. Dari penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai implementasi e-pajak di Indonesia dan tantangan yang dihadapi dalam penerapannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-pajak di kalangan wajib pajak dan otoritas pajak?

Penerapan Pajak secara elektronik atau biasa disebut e-pajak menjadi bukti adanya perkembangan dalam penerapan pajak di era modern ini. Namun, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pajak membuat banyaknya tantangan yang muncul dalam pembayaran pajak secara elektronik di masa modern ini. Pajak merupakan sumber pendapatan yang besar bagi negara untuk mengakomodasi berbagai fasilitas seperti pendidikan, infrastruktur, dan keamanan. Penerapan pajak secara elektronik merupakan langkah yang tepat, namun terdapat beberapa faktor kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Beberapa faktor yang menjadi kendala dalam kepatuhan wajib pajak secara e-pajak yaitu:

1. Kompleksitas Regulasi

Tantangan utama dalam penerapan e-pajak yaitu merancang peraturan yang adil dan dapat diterapkan secara efektif. Seringkali, dengan model bisnis digital yang tersebar di seluruh dunia, membuat yurisdiksi pajak menjadi lebih sulit. Banyaknya perusahaan besar yang memanfaatkan celah dalam regulasi untuk mendapatkan tarif pajak yang lebih rendah. Adanya Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 yang dibuat oleh pemerintah Indonesia masih mengalami kendala teknis dalam koordinasi antar instansi.

2. Kesenjangan Teknologi dan Infrastruktur

Kendala lainnya yaitu adanya keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, khususnya di luar wilayah perkotaan. Koneksi internet yang lambat atau tidak stabil menyulitkan akses ke portal DJP Online, terutama ketika mendekati tenggat pelaporan dan pembayaran pajak. Hal ini membuat proses pelaporan menjadi terhambat dan meningkatkan risiko keterlambatan, yang berujung pada denda administrasi.

Implementasi pajak digital memerlukan pelatihan yang memadai bagi pelaku usaha dan pegawai pajak mengenai pengoperasian sistem pajak digital yang baru. Administrasi sistem pajak digital Indonesia yang efisien mungkin terhambat oleh kesenjangan pelatihan dan kurangnya sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi.

3. Rendahnya Tingkat Kepatuhan Pajak

Masalah lain yang cukup signifikan adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak, terutama di kalangan usaha kecil mikro dan menengah (UMKM) dan sektor informal. Berdasarkan penelitian, sekitar 60% pelaku Usaha Kecil dan Menengah digital belum terdaftar sebagai wajib pajak. Faktor ini diperparah dengan Kurangnya pengetahuan pajak dari masyarakat dan pelaku bisnis digital.

4. Kerentanan Terhadap Ancaman Keamanan Data

Ancaman terhadap keamanan data wajib pajak digital di Indonesia menjadi salah satu tantangan dalam penerapan pajak digital di Indonesia. Untuk menjaga kepercayaan publik dan integritas sistem perpajakan Indonesia, sangat penting untuk menangani dan melindungi data keuangan milik wajib pajak. Apabila sistem pemungutan elektronik pajak masih belum aman dan stabil dapat menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

5. Dinamika Global dan Kesepakatan Internasional

Mengikuti dinamika perpajakan global adalah salah satu tantangan dalam penerapan pajak elektronik. Kebijakan perpajakan di Indonesia harus disesuaikan dengan konsensus internasional. Contohnya seperti Pilar Satu dan Dua dari Inclusive Framework OECD/G20, yang bermaksud untuk menjamin penerapan tarif pajak minimum di seluruh dunia dan distribusi hak pemajakan yang adil. Proses harmonisasi ini harus melewati negosiasi yang kompleks dan

memungkinkan munculnya konflik kepentingan antar negara.

Sejauh mana implementasi e-pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia?

E-Filing berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pegawai Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (P4TK) wilayah Jabodetabek telah dilaksanakan melalui sistem E-Filing. Penggunaan sistem E-Filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin optimal penerapan E-Filing, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Menurut Nurmantu (2010:148), kepatuhan pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis. Pertama, kepatuhan formal, yaitu kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara administratif sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Undang-Undang Perpajakan. Kedua, kepatuhan material, yakni keadaan di mana Wajib Pajak secara esensial menaati seluruh ketentuan perpajakan, seperti bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh petugas pajak, menunjukkan sikap kooperatif dalam proses administrasi perpajakan, serta melaksanakan kewajiban pajak sebagai bentuk tanggung jawab sebagai warga negara yang taat hukum.

Pembayaran pajak dapat dilakukan melalui samsat yang juga mempunyai program Online E-Samsat, terdapat contoh di daerah Jawa Barat. Langkah awal dalam menggunakan layanan E-Samsat Jawa Barat adalah Wajib Pajak (WP) harus terlebih dahulu memperoleh kode pembayaran. Kode ini bisa diperoleh melalui berbagai saluran seperti aplikasi Sambara, SMS Gateway Samsat, atau situs resmi Bapenda Jawa Barat di www.bapenda.jabarprov.go.id. Setelah itu, WP perlu memasukkan informasi berupa nomor rangka kendaraan dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk mendapatkan kode bayar yang akan digunakan untuk melakukan pembayaran melalui ATM, Internet Banking, atau Mobile Banking. Ketika WP mengakses kode pembayaran melalui SMS Gateway, permintaan tersebut akan langsung terhubung ke server E-Samsat. Server ini kemudian akan terkoneksi dengan server Polda Jawa Barat dan Polda Metro guna melakukan verifikasi data kendaraan, NIK, status pemblokiran, serta apakah kendaraan tersebut terindikasi sebagai hasil tindak pencurian. Setelah data berhasil diverifikasi dan diproses, WP akan menerima balasan berisi informasi data kendaraan, jumlah pajak yang harus dibayar, dan kode bayar. Dengan kode tersebut,

WP dapat langsung membayar pajak kendaraan bermotor melalui jaringan ATM, Internet Banking, atau Mobile Banking. Pada proses pembayaran, WP harus memasukkan kode bayar dan NIK nasabah. Mesin ATM kemudian akan mengirim data transaksi ke server bank, yang setelah diperbarui statusnya, akan diteruskan kembali ke server E-Samsat. Selanjutnya, data akan dikirim ke server Jasa Raharja, serta ke server Polda Jawa Barat dan Polda Metro untuk kembali melakukan pengecekan data kendaraan, NIK, dan status blokir. Setelah seluruh data selesai diproses, sistem akan menampilkan rincian data kendaraan dan besaran pajak yang harus dibayar pada layar ATM. WP kemudian dapat melakukan pembayaran sesuai jumlah yang telah ditentukan. Setelah pembayaran berhasil, WP akan menerima bukti berupa struk ATM. Struk ini dapat ditukarkan di Kantor Samsat terdekat sebagai dasar untuk melakukan pengesahan STNK. Bukti pembayaran ini juga diakui setara dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

Program E-Samsat Jawa Barat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Ketika WP mendapatkan layanan yang berkualitas, mudah diakses, aman, dan nyaman dalam proses pembayaran pajak, maka tingkat kepatuhan mereka pun cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan teori kepatuhan yang mengedepankan pendekatan berbasis manfaat. Dengan diterapkannya sistem E-Samsat di Jawa Barat, WP memperoleh kemudahan karena pembayaran PKB bisa dilakukan melalui fasilitas perbankan seperti ATM atau mobile banking. Kemudahan ini turut mendorong peningkatan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, data menunjukkan bahwa jumlah pengguna E-Samsat di wilayah Provinsi Jawa Barat terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pengadaan pembayaran online pada pajak sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, apalagi pada kalangan orang tua yang sudah tidak bisa berkegiatan seperti biasa dan dapat menghemat waktu yang dibutuhkan untuk membayar pajak secara langsung. Himbauan untuk masyarakat dengan diberikannya kemudahan tersebut harus digunakan dengan rasa tanggung jawab dan patuh membayar pajak tepat waktu. Jika hal tersebut masih terdapat banyak pelanggaran, maka harus ditegakkannya hukum yang berlaku agar kejadian tersebut tidak terulang dan membuat waib pajak jera.

Penegakan hukum di bidang perpajakan kendaraan bermotor diwujudkan melalui pemberian sanksi administratif kepada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak tepat waktu sebagaimana yang tercantum dalam Surat

Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam kategori pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 mengenai perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah. Dalam peraturan pemerintah Nomor 3 Tahun 1957, kewenangan pemungutan dan pengelolaan pajak kendaraan bermotor diserahkan kepada pemerintah daerah, menjadikannya sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Salah satu instrumen penting dalam sistem pengelolaan pajak kendaraan bermotor adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT berperan sebagai sarana utama dalam pengawasan dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Lembaga ini memberikan kontribusi signifikan terhadap penerimaan pajak negara. Secara umum, SAMSAT memiliki tugas untuk melayani serta mengawasi proses pemungutan pajak kendaraan bermotor agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Suryadi, 2006:3). Adanya sanksi yang berlaku dan tegas bagi wajib pajak yang melannggar dan tidak membayar pajak akan meminimalisir kejadian tersebut terulang kembali, serta harus adanya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai kewajiban membayar pajak, kemudahan dalam membayar pajak, fasilitas apa saja yang dapat memudahkan membayar pajak, tata cara pembayaran pajak yang dapat dimengerti serta sanksi-sanksi yang diterima wajib pajak dalam pelanggaran membayar pajak.

Strategi apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan e-pajak guna mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan?

Berbagai bagian kehidupan manusia telah mengalami perubahan besar sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, yang juga telah mengubah cara orang mengatur pajak. Untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, pemerintah Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah mengembangkan sistem perpajakan elektronik, juga dikenal sebagai e-pajak. Implementasi e-pajak diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak secara sukarela dan berkelanjutan, sekaligus memperluas basis pajak dan meningkatkan penerimaan negara. Namun, meskipun berbagai kemudahan telah disediakan melalui platform digital seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Faktor seperti literasi digital yang belum merata, keterbatasan akses teknologi, serta kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem elektronik menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan e-pajak. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif dan berkelanjutan untuk mengatasi kendala tersebut dan memaksimalkan potensi e-pajak

dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Strategi yang bisa dilakukan diantaranya adalah:

1. Pengembangan dan Penyempurnaan Sistem e-Filing

Salah satu layanan utama e-pajak adalah sistem e-Filing, yang memainkan peran penting dalam membantu wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online. E-Filing meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelaporan pajak, sehingga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, tantangan seperti kurangnya pengetahuan digital dan keterbatasan akses internet harus diatasi melalui pendidikan dan perluasan infrastruktur. Ini akan membuat penerapan e-Filing lebih inklusif dan merata. Salah satu langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan Indonesia adalah pengembangan dan penyempurnaan sistem e-Filing. Sistem ini membantu wajib pajak melaporkan SPT secara online, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi kesalahan manual. Tapi, untuk meningkatkan inklusi dan efektivitas e-Filing, banyak tantangan yang perlu diatasi. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di beberapa wilayah adalah salah satu hambatan. Kurangnya akses internet yang stabil dan perangkat yang memadai menghambat wajib pajak dalam memanfaatkan e-Filing secara optimal. Penelitian oleh Dada (2006) dan Heeks (2002) mengungkapkan bahwa infrastruktur TIK yang tidak memadai dapat menghambat efektivitas layanan e-government, termasuk e-Filing.

Sangat diperlukan strategi yang luas dan terintegrasi untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam menerapkan e-Filing di Indonesia. Pemerintah harus meningkatkan pengetahuan digital melalui program pelatihan dan pendidikan yang menasar wajib pajak dan usaha kecil dan menengah (UMKM). Selain itu, masyarakat harus dididik secara menyeluruh tentang cara menggunakan e-Filing dan mendapatkan keuntungan darinya melalui media online dan tatap muka. Pemerintah dan penyedia layanan internet harus bekerja sama untuk membangun infrastruktur yang memadai untuk memperluas akses internet, terutama di daerah yang belum terjangkau. Untuk membantu wajib pajak yang kurang memahami cara menggunakan e-Filing, Direktorat Jenderal Pajak dapat menyediakan layanan pendampingan langsung, seperti klinik pajak atau help desk, baik melalui layanan online maupun kunjungan langsung ke daerah-daerah yang membutuhkan.

2. Penyediaan Layanan Perpajakan Elektronik yang Komprehensif dan Mudah Diakses

Optimalisasi pemanfaatan layanan perpajakan elektronik meliputi aplikasi desktop dan web yang harus mudah diakses dan digunakan oleh wajib pajak. Layanan seperti e-Registration, e-Billing, e-Faktur, dan e-Payment perlu terus dikembangkan dan disosialisasikan secara simultan dan berkelanjutan. Aplikasi-aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara daring, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara langsung. Hal ini sejalan dengan upaya DJP untuk mempermudah proses administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penyederhanaan prosedur dan penyediaan aplikasi untuk latihan juga membantu wajib pajak memahami proses administrasi perpajakan digital. DJP juga perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat mengakomodasi jumlah wajib pajak yang besar dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk melindungi data pribadi wajib pajak. Implementasi teknologi seperti enkripsi data dan sistem autentikasi ganda dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan digital perpajakan. Untuk memastikan bahwa layanan perpajakan elektronik tetap relevan dan efektif, DJP perlu melakukan evaluasi dan pembaruan secara berkala terhadap aplikasi dan sistem yang digunakan. Umpan balik dari wajib pajak dapat menjadi masukan yang berharga dalam proses perbaikan dan pengembangan layanan. Dengan demikian, DJP dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan wajib pajak yang terus berkembang.

3. Integrasi Sistem Perpajakan Elektronik untuk Meningkatkan Aksesibilitas dan Akurasi Data

Pentingnya integrasi sistem perpajakan elektronik sebagai solusi untuk meningkatkan aksesibilitas wajib pajak dan kualitas database pajak. Integrasi ini memungkinkan pertukaran data secara real-time antara pemerintah dan wajib pajak, mengurangi kesalahan perhitungan dan meningkatkan transparansi. Penguatan sistem dan pelatihan sumber daya manusia menjadi kunci keberhasilan implementasi sistem terpadu ini. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai dan keamanan data yang terjamin sangat penting dalam mendukung kelancaran layanan perpajakan elektronik.

4. Edukasi dan Literasi Digital bagi Wajib Pajak

Untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang penggunaan e-pajak, pendidikan perpajakan yang berkelanjutan dan berbasis konten digital sangat penting. Selain itu, sosialisasi yang tepat sasaran dan penggunaan media digital dapat membantu wajib pajak sampai ke daerah terpencil dan meningkatkan inklusi sistem perpajakan. Sebagian besar wajib pajak tidak memahami teknologi, terutama di daerah terpencil. Studi menunjukkan bahwa meskipun e-Filing mudah, banyak wajib pajak yang tidak tahu bagaimana menggunakannya dengan benar. Misalnya, meskipun lebih banyak wajib pajak yang menggunakan e-Filing, tingkat kepatuhan pelaporan SPT di KPP Pratama Sukabumi masih rendah karena kurangnya pemahaman dan sosialisasi. Untuk mempermudah wajib pajak dalam memahami proses administrasi perpajakan digital, DJP dapat menyediakan aplikasi dummy atau simulasi. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk berlatih mengisi dan melaporkan SPT tanpa harus khawatir melakukan kesalahan. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan dalam bentuk video tutorial atau manual yang mudah dipahami juga dapat membantu wajib pajak dalam mengoperasikan aplikasi perpajakan elektronik.

5. Penguatan Pengawasan Berbasis Data dan Teknologi Digital

Optimalisasi pengawasan perpajakan harus memanfaatkan teknologi big data dan analitik untuk memantau kepatuhan wajib pajak secara efektif. Pengawasan berbasis data memungkinkan deteksi dini atas potensi penghindaran pajak dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum. Kerja sama antar kantor pelayanan pajak dan pemanfaatan data pihak ketiga menjadi strategi penting dalam pengawasan modern.

DJP perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat mengakomodasi jumlah wajib pajak yang besar dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk melindungi data pribadi wajib pajak. Implementasi teknologi seperti enkripsi data dan sistem autentikasi ganda dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap layanan digital.

6. Kebijakan dan Regulasi yang Mendukung Digitalisasi Perpajakan

Kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan ekonomi digital sangat diperlukan untuk mendukung optimalisasi e-pajak. Regulasi yang jelas mengenai transaksi digital, perlindungan data, dan mekanisme perpajakan lintas batas harus diperkuat agar tidak terjadi celah penghindaran pajak. Dukungan

pemerintah melalui insentif dan kemudahan administrasi juga mendorong partisipasi wajib pajak dalam sistem elektronik.

7. Peningkatan Pelayanan melalui Pendekatan 3C (Click, Call, Counter)

Pelayanan pajak yang mengutamakan kemudahan dan kenyamanan wajib pajak melalui layanan online (Click), telepon (Call), dan tatap muka (Counter) dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas wajib pajak. Pendekatan ini memastikan bahwa wajib pajak mendapatkan bantuan sesuai kebutuhan dan memperkuat hubungan antara otoritas pajak dan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Implementasi sistem e-pajak di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam administrasi perpajakan, namun juga menghadirkan berbagai tantangan. Kendala utama yang dihadapi meliputi kompleksitas regulasi yang belum sepenuhnya efektif, kesenjangan infrastruktur teknologi, rendahnya tingkat literasi digital, dan kerentanan terhadap ancaman keamanan data. Selain itu, dinamika global dan kesepakatan internasional juga mempengaruhi kebijakan perpajakan nasional. Masalah-masalah ini menghambat optimalisasi e-pajak dan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, penerapan e-pajak terbukti memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Samsat mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi wajib pajak. Penelitian menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan sistem ini, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, tantangan seperti rendahnya pemahaman terhadap sistem digital dan keterbatasan akses teknologi masih perlu diatasi untuk mencapai hasil yang maksimal. Untuk mengoptimalkan penggunaan e-pajak dan mendorong kepatuhan pajak secara berkelanjutan, diperlukan strategi yang komprehensif. Pengembangan dan penyempurnaan sistem e-Filing harus disertai dengan peningkatan literasi digital melalui edukasi dan pelatihan. Penyediaan layanan perpajakan elektronik yang komprehensif dan mudah diakses, serta integrasi sistem perpajakan elektronik untuk meningkatkan aksesibilitas dan akurasi data, juga sangat penting. Selain itu, edukasi dan literasi digital bagi wajib pajak, penguatan pengawasan berbasis data dan teknologi digital, serta kebijakan dan regulasi yang mendukung digitalisasi perpajakan harus menjadi prioritas. Dengan pendekatan yang holistik dan terintegrasi, diharapkan sistem e-pajak dapat berfungsi secara optimal dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Topowijono, T., & Dwiatmanto, D. (2016). Pengaruh pengenaan sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau) (Disertasi doctoral, Universitas Brawijaya).
- Ferry, W., & Sri, D. (2020). Pengaruh pemutihan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 18(1), 68–88.
- Hayati, F., & Khoiri, I. (2025). Tantangan dan peluang penerapan pajak digital di Indonesia dalam era ekonomi digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 130–134.
- Kristianto, A. R. (2024). Optimalisasi pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik oleh wajib pajak. *Prosiding PITNAS 2023*, 85–89.
- Mawaranty, T. D., & Furqon, I. K. (2025). Optimalisasi e-filing sebagai solusi modern untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 77–85.
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh penerapan e-filing, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155.
- Oktavianingrum, D., Surya, R. T., & Apriliawati, Y. (2021). Pengaruh penerapan sistem informasi online e-Samsat Jabar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 244–252.
- Rahman. (2022). Infrastructure gaps and the adoption of digital taxation in Indonesia. *Journal of Development Studies*, 78–92.
- Sari. (2021). E-commerce regulation and digital taxation in Indonesia: Issues and challenges. *Indonesian Journal of Business Law*, 132–149.
- Supriyanto, A., Widodo, T., & Prasetyo, R. (2023). Tax compliance in the digital age: A study on Indonesian MSMEs. *Journal of Accounting and Taxation*, 54–68.
- Triyanto, T., Ismiyanto, I., & Muhtarom, M. (2024). Urgensi dan optimalisasi pajak elektronik sebagai sistem perpajakan terintegrasi untuk meningkatkan aksesibilitas wajib pajak. *Risalah Hukum*, 20(2), 61–69.
- Wisnu, C. (2024). Dampak dan tantangan penerapan pajak digital di Indonesia: Studi kasus PT. SII dan PT. T. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(2), 892–897.