

Optimalisasi *e-Filing* sebagai Solusi Modern untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia

Tiara Dyah Sekar Mawaranty* dan Imahda Khoiri Furqon**

* Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syari'ah, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

** Dosen Program Studi Ekonomi Syari'ah, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel:

Diterima 22 Desember 2024

Disetujui 21 Januari 2025

Keywords:

e-Filing
Wajib Pajak
Literasi Digital
Pelaporan Pajak
Kepatuhan Pajak

ABSTRAK

Abstract : *This research discusses the effect of e-Filing implementation on taxpayer compliance in Indonesia, focusing on the potential and challenges of its implementation. The e-Filing system has been recognized to improve tax reporting efficiency, security, and convenience for taxpayers. However, gaps in technological literacy and internet access are major barriers to inclusive implementation. This research uses a literature method with a qualitative approach, utilizing secondary data from relevant literature. The Miles and Huberman analysis technique was applied to reduce, present and verify the data. The results show that e-Filing contributes significantly to improving taxpayer compliance through its automation features and ease of use. However, challenges such as low digital literacy, limited internet infrastructure, and lack of education still need to be overcome. These findings confirm that e-Filing has great potential in driving the digital transformation of taxation in Indonesia. To increase inclusivity, strategies such as digital literacy education, internet infrastructure expansion, and assistance to taxpayers in remote areas are needed. With these steps, e-Filing can be more widely adopted, supporting the transformation of modern, efficient, and equitable taxation. This research provides recommendations to support the optimization of e-Filing implementation in the Indonesian tax system.*

Abstrak : Penelitian ini membahas pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia, dengan fokus pada potensi dan tantangan implementasinya. Sistem *e-Filing* telah diakui mampu meningkatkan efisiensi pelaporan pajak, keamanan, serta kenyamanan wajib pajak. Namun, kesenjangan literasi teknologi dan akses internet menjadi hambatan utama dalam penerapan yang inklusif. Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan dengan pendekatan kualitatif, memanfaatkan data sekunder dari literatur relevan. Teknik analisis Miles dan Huberman diterapkan untuk mereduksi, menyajikan, dan memverifikasi data. Hasil kajian menunjukkan bahwa *e-Filing* berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui fitur otomatisasi dan kemudahan penggunaan. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur internet, dan minimnya edukasi masih perlu diatasi. Temuan ini menegaskan bahwa *e-Filing* memiliki potensi besar dalam mendorong transformasi digital perpajakan di Indonesia. Untuk meningkatkan inklusivitas, diperlukan strategi seperti edukasi literasi digital, perluasan infrastruktur internet, dan pendampingan kepada wajib pajak di daerah terpencil. Dengan langkah-langkah tersebut, *e-Filing* dapat diadopsi lebih luas, mendukung transformasi perpajakan yang modern, efisien, dan merata. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk mendukung optimalisasi penerapan *e-Filing* dalam sistem perpajakan Indonesia.

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



Alamat Korespondensi :

Tiara Dyah Sekar Mawaranty,
Ekonomi Syariah,

Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Rowolaku, Kecamatan Kajen, Kabupaten Pekalongan

E-Mail : tiara.dyah.sekar.mawaranty@mhs.uingusdur.ac.id

Pendahuluan

Perubahan besar telah terjadi akibat transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk administrasi perpajakan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperkenalkan sistem *e-Filing* sebagai bagian dari usaha modernisasi dalam mendorong kepatuhan para wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Transformasi ini dibuat dengan tujuan mengubah metode pelaporan yang sebelumnya dilakukan secara manual yang kerap menghadapi kendala, seperti proses yang memakan waktu, risiko kesalahan data, dan kurangnya transparansi (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.). Sebagai inovasi berbasis teknologi, *e-Filing* menawarkan kemudahan, efisiensi, dan keamanan dalam melaporkan pajak, makaditargetkan mampu membantu para wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan mereka. Namun, efektivitas *e-Filing* tidak terlepas dari sejumlah tantangan yang kompleks. Meskipun penggunaan teknologi ini terus meningkat setiap tahun, terdapat hambatan yang signifikan, terutama di kalangan wajib pajak dengan literasi digital yang rendah, seperti pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta masyarakat di daerah terpencil yang memiliki keterbatasan akses internet (Rahman & Kusumah, 2021). Kondisi ini menciptakan kesenjangan dalam penerapan *e-Filing*, yang berpotensi menghambat optimalisasi sistem tersebut dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara menyeluruh. Selain itu, rendahnya edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan *e-Filing* juga menjadi faktor yang memengaruhi penerimaan sistem ini oleh masyarakat (Putri & Junaidi, 2023).

Dari perspektif empiris, isu kepatuhan pajak menjadi perhatian penting karena secara langsung berkaitan dengan kemampuan negara dalam memenuhi target penerimaan pajak, yang merupakan komponen utama pembiayaan pembangunan nasional. Menurut laporan DJP, mayoritas pelaporan SPT saat ini dilakukan melalui *e-Filing*, namun tidak seluruh wajib pajak mempunyai akses yang sama akan teknologi ini (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Secara teoritis, inovasi seperti *e-Filing* menawarkan kesempatan untuk menguji teori kepatuhan pajak, khususnya terkait bagaimana kemudahan, efisiensi, dan transparansi dapat memengaruhi perilaku wajib pajak. Melalui pemahaman aspek-aspek yang mendorong atau menghambat kepatuhan wajib pajak, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap literatur perpajakan di era digital.

Penelitian ini berangkat dari pertanyaan utama: bagaimana penerapan *e-Filing* memengaruhi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, dan apa saja hambatan utama dalam implementasinya? Pentingnya pertanyaan ini didasarkan pada realitas bahwa meskipun teknologi menawarkan solusi inovatif, tingkat keberhasilannya sangat bergantung pada penerimaan masyarakat serta infrastruktur pendukung yang memadai. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan untuk memahami efektivitas *e-Filing*, tetapi juga untuk mengeksplorasi langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaannya. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang dinamika kepatuhan wajib pajak di era digital, serta menawarkan masukan berharga bagi pembuat kebijakan untuk memperbaiki sistem perpajakan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Pendekatan strategis yang holistik diperlukan untuk memastikan bahwa sistem *e-Filing* tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mampu menjangkau semua lapisan masyarakat, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Tinjauan Pustaka

Konsep Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam (Sutedi, 2011) pajak didefinisikan "Pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat kepada kas negara yang didasarkan pada undang-undang (bersifat memaksa) tanpa imbalan langsung yang dapat dirasakan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran publik."

Menurut P. J. A. Andriani dalam (Sutedi, 2011) pajak didefinisikan "Pajak adalah kontribusi masyarakat kepada negara yang bersifat wajib dan dipaksakan, dikenakan kepada pihak yang memiliki kewajiban membayar berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, tanpa imbalan langsung yang dapat dirasakan, serta digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dalam rangka pelaksanaan tugas pemerintahan."

Berdasarkan kedua pengertian tersebut, pajak dapat didefinisikan sebagai kewajiban yang harus diberikan oleh masyarakat untuk negara berdasarkan peraturan perundang-undangan dan bersifat wajib, tanpa memberikan kompensasi langsung kepada pembayar. Pajak diaplikasikan untuk membiayai pengeluaran umum, termasuk dalam rangka pelaksanaan tugas pemerintahan dan penyelenggaraan kebutuhan publik.

Teori Kepatuhan

Kepatuhan merujuk pada sikap taat, patuh, dan tunduk terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku (Ganesha & Kiswara, 2015). Teori kepatuhan menjelaskan keadaan individu mematuhi perintah atau aturan yang diserahkan kepadanya. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan mencerminkan amanat terhadap Tuhan yang diemban oleh pemerintah serta masyarakat sebagai wajib pajak untuk menjalankan seluruh kewajiban

perpajakan sekaligus memenuhi hak-haknya terkait perpajakan (Lesiana wahyu, 2022).Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan di mana wajib pajak telah melaksanakan semua kewajiban pajak sekaligus mengaplikasikan hak-haknya terkait perpajakan (Ariani & Biellant, 2019). Dalam sistem perpajakan Indonesia yang mengadopsimekanismeself-assessment, kepatuhan wajib pajak mewujudkan unsur yang sangat penting dan mutlak. Sistem ini menyediakan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri. Selain itu, kemudahan dalam proses pembayaran pajak, seperti akses layanan digital dan penyederhanaan prosedur, berperan signifikan dalam meningkatkan level kepatuhan wajib pajak, sebab mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai waktunya dan efisien (Ariani & Biellant, 2019)

Electronic Filing (e-Filing)

E-Filing merupakan elemen dari sistem administrasi pajak masa kini yang dilaksanakan secara *onlinedalam* mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui jaringan internet. Penerapan *e-Filing* memiliki sejumlah dimensi atau indikator, yaitu cepat, aman, dapat diakses kapan saja, hemat biaya, akurat, mudah digunakan, lengkap, ramah lingkungan, serta tidak memerlukan dokumen tambahan (Efriyenti, 2018). Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.)*e-Filing* merupakan metode pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara daring melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak

Tehcnology Acceptance Model (TAM)

Tujuan dari TAM adalah menganalisis aspek-aspek yang memengaruhi adopsi teknologi serta tingkah laku pengguna dalam mengadopsinya. Berdasarkan TAM, respon pemakai pada sistem informasi dipacu oleh dua aspek utama: persepsi terhadap manfaat (*Perceived Usefulness/PU*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) (Nofita & Sebastian, 2022). Kedua faktor tersebut secara simultan memengaruhi niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem secara nyata dan berinteraksi dengan variabel eksternal atau faktor lain yang berfokus pada penerimaan teknologi (Nofita & Sebastian, 2022).

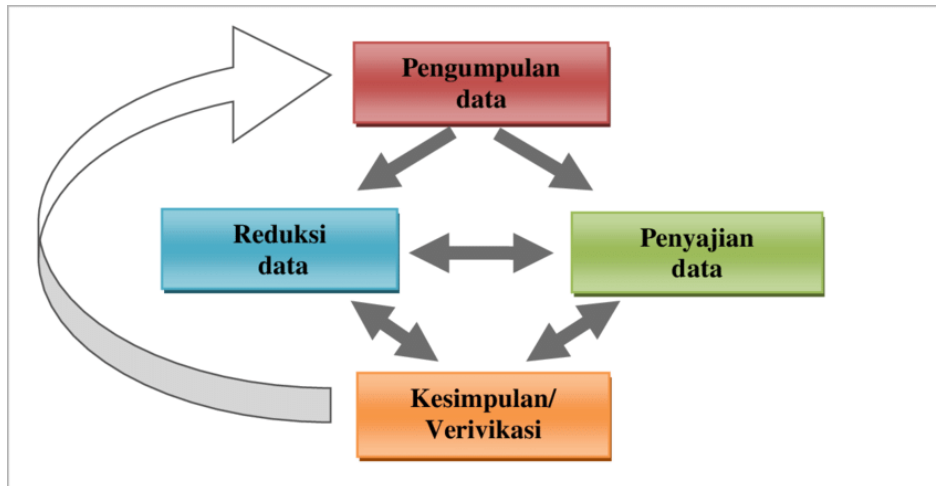
Persepsi Kemudahan Penggunaan: Persepsi ini mengacu pada keyakinan pengguna bahwa teknologi baru akan mempermudah proses penggunaannya, tanpa menimbulkan kesulitan atau memerlukan usaha yang berlebihan (Famawati, 2015).

Persepsi Kebermanfaatan: Pengguna memiliki keyakinan bahwa penggunaan teknologi informasi baru akan memberikan nilai tambah, meningkatkan manfaat, dan mendukung peningkatan kinerja mereka dalam berbagai aspek (Famawati, 2015).

Dalam penjelasan teori TAM, dijelaskan bahwa terdapat lima konstruksi yang mempengaruhi penerimaan teknologi, yaitu: (a) Persepsi kegunaan, (b) Persepsi kemudahan, (c) Sikap terhadap penggunaan, (d) Niat untuk terus menggunakan, dan (e) Perilaku dalam situasi penggunaan sistem yang sebenarnya (Famawati, 2015).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*), yang menjelaskan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dan dihubungkan dengan penelitian yang akan dilakukan (Diana & Rofiki, 2020). Dalam metode ini, pengumpulan informasi dan data dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sumber yang tersedia baik buku, dokumen, dan lain sebagainya (Sari & Asmendri, 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sosial yang diteliti sehingga memberikan pemahaman yang lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2013). Subjek penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* di Indonesia. Data yang digunakan meliputi data sekunder yang diambil dari penelitian terdahulu melalui google scholar (Creswell, 2016). Analisis data dilakukan menggunakan teknik Miles and Huberman (1984), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data (Aseptia & Maruno, 2018). Reduksi data mencakup pemilihan dan penyederhanaan data mentah, penyajian data berupa ringkasan naratif, dan verifikasi data untuk memastikan hasil yang kredibel. Jika hasil awal didukung oleh data konsisten, kesimpulan tersebut dapat dianggap valid dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2013)



Gambar 1. Teknik Analisis Data Miles dan Huberman

Hasil Dan Pembahasan

Hasil kajian literatur menyajikan data yang konsisten mengenai dampak positif penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak PPh Pasal 21. Penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang konsisten dan signifikan dalam berbagai konteks. Fadila (2018) mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filing* di KPP Jakarta Pusat berdampak besar terhadap kepatuhan wajib pajak PPh Pasal 21, dengan adjusted R-square sebesar 59,9%. Hal serupa ditemukan oleh Khairunnisa Ramadhanti & Haq (2023), yang melaporkan bahwa *e-Filing* memengaruhi kepatuhan pajak di DKI Jakarta, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00.

Penelitian Bate'e (2018) menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* oleh PNS Dinsosnakertrans Kabupaten Nias memengaruhi pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21, dengan alasan efisiensi sistem. Wahyudi (2021) juga menemukan bahwa penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Sumbawa Besar memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dibuktikan melalui uji-t dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Penelitian Muhammad & Mildawati (2020) mengonfirmasi bahwa sistem *e-Filing* di KPP Pratama Mojokerto memiliki dampak terhadap kepatuhan pajak individu, dengan nilai signifikansi 0,05. Hasil serupa ditemukan oleh Husnurrosyidah & Suhadi (2017), yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* di BMT Kabupaten Kudus memengaruhi kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh P-value sebesar 0,01.

Astuti (2015) mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Gresik Utara berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, terlihat dari peningkatan penerimaan SPT Tahunan PPh selama 2012 – 2014. Sementara itu, Darmawan (2018) juga menemukan bahwa penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian-penelitian tersebut secara keseluruhan menegaskan bahwa penerapan *e-Filing* mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak, baik secara individu maupun institusional.

Berdasarkan laporan tahunan terbaru Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2022, *e-Filing* tercatat sebagai metode utama yang digunakan dalam pelaporan SPT. Berikut disajikan data yang menggambarkan dominasi penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT:

Tahun SPT Diterima	e-Filing	e-Form	e-SPT	SPT Manual
2018	9.031.758	327.344	443.699	2.151.273
2019	10.734.682	874.485	386.676	1.374.703
2020	11.751.401	944.923	751.517	1.312.868
2021	18.375.701	1.146.654	1.184.381	1.496.754
2022	17.668.042	2.386.922	382.591	1.650.632

Gambar 2. Perkembangan Jumlah Penyampaian *e-Filing*, *e-Form*, *e-SPT*, dan SPT Manual

Dwi Astuti, Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak, sebagaimana dilaporkan oleh Heriani (2024), mengungkapkan bahwa jumlah wajib pajak badan yang telah melaporkan SPT Tahunan PPh mengalami pertumbuhan sebesar 10,66% dari tahun 2023 hingga 2024. Mayoritas

pelaporan SPT Tahunan PPh tersebut dilakukan melalui sarana elektronik, dengan *e-Filing* menjadi salah satu metode utama yang digunakan. Hal tersebut jelas menunjukkan bahwa sejak tahun 2018 hingga 2024, pelaporan SPT secara konsisten didominasi oleh penggunaan *e-Filing*. Hal ini menegaskan bahwa *e-Filing* tetap menjadi metode utama dan pilihan favorit wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan, seiring dengan meningkatnya jumlah pelaporan setiap tahunnya.

Penelitian Nuryana & Baihaqi (2023) mengungkapkan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meminimalkan kesalahan dalam input data berkat fitur otomatisasi penghitungan yang mampu memeriksa potensi kesalahan sebelum laporan dikirimkan. Temuan ini didukung oleh penelitian Awaludin et al, (2023), yang menyoroti bahwa adanya Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) yang dihasilkan oleh *e-Filing* meningkatkan rasa aman dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh. Penelitian Wuwungan et al, (2021) menambahkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* oleh petugas KP2KP di Kabupaten Minahasa dinilai mudah diterapkan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak. Hal serupa diungkapkan oleh Ari & Putri (2022) dalam penelitian mereka di enam provinsi di Jawa Tengah, yang menunjukkan bahwa efisiensi dan jaminan keamanan menjadi faktor utama dalam keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Sementara itu, penelitian (Syafitri & Rosharlianti, 2020) di KPP Pratama Serpong mengungkapkan bahwa kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan *e-Filing* menjadi alasan utama wajib pajak pribadi memilih sistem ini. Penelitian (Awaloedin & Elwisam, 2023) juga mendukung temuan ini, dengan menyebutkan bahwa tingkat literasi digital yang baik di KPP Depok Sawangan mendorong pemanfaatan dan penghindaran kesalahan dengan pelaporan pajak melalui *e-Filing*. Secara keseluruhan, berbagai penelitian ini menegaskan bahwa fitur otomatisasi, keamanan, kenyamanan, dan efisiensi yang ditawarkan *e-Filing* telah menjadi elemen penting dalam memperkuat kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak di berbagai wilayah.

Meskipun begitu, masih terdapat kesenjangan efektivitas terutama di kalangan wajib pajak dengan literasi teknologi yang rendah. Kelompok yang paling terdampak adalah pelaku Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM) serta individu yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital. Penelitian Saputra & Nehe (2024) mengungkapkan bahwa pelaku UMKM sektor kuliner di Kabupaten Asahan mengalami hambatan dalam melaporkan PPh Pasal 21 karena kesulitan memahami aplikasi pelaporan. Hal serupa ditemukan oleh Orizky et al, (2022) yang menunjukkan bahwa masyarakat Desa Ngerong masih lebih memilih metode manual daripada menggunakan *e-Filing*. Fauziah et al, (2024) juga melaporkan bahwa rendahnya literasi digital di Desa Loa Duri Ulu membuat masyarakatnya tetap menggunakan metode manual dalam melaporkan pajak tahunan. Selain itu, penelitian Huwayda (2023) mengungkapkan bahwa keterbatasan akses internet di Desa Masaloka Selatan menjadi kendala utama, sehingga pelaporan keuangan di wilayah tersebut masih dilakukan secara manual. Penelitian Gunawan et al, (2024) menyoroti rendahnya persentase pelaporan wajib pajak di Sidoarjo, yang disebabkan oleh minimnya edukasi dan pendampingan bagi masyarakat. Sementara itu, penelitian Devi (2024) juga menyatakan bahwa rendahnya literasi digital di kalangan pelaku UMKM Desa Bulu menjadi penghambat utama dalam penerapan *e-Filing*.

Hasil-hasil dari kajian literatur tersebut dapat dianalisis lebih lanjut dengan mempertimbangkan beberapa faktor utama. Peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui *e-Filing* terutama disebabkan oleh kesederhanaan proses dan pengurangan beban administratif yang signifikan. Dalam teori kepatuhan pajak, faktor kemudahan dan transparansi memainkan peran penting dalam mendorong perilaku patuh. Sistem *e-Filing* yang otomatis dan berbasis elektronik memberikan aksesibilitas tinggi kepada wajib pajak, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban pajak tanpa hambatan administratif yang sering terjadi pada metode manual.

Penurunan tingkat kesalahan dalam pengisian pajak dapat dijelaskan oleh adanya fitur validasi otomatis dalam *e-Filing*, yang mengidentifikasi ketidaksesuaian data sebelum proses selesai. Hal ini menghilangkan ruang untuk kesalahan manual yang sebelumnya menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan atau ketidakpatuhan wajib pajak. Selain itu, kehadiran bukti penerimaan elektronik menciptakan kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang sebelumnya dianggap kurang transparan oleh sebagian wajib pajak.

Namun, kesenjangan yang ditemukan dalam implementasi *e-Filing* menunjukkan bahwa teknologi ini belum inklusif sepenuhnya. Literasi teknologi yang rendah di kalangan UMKM dan individu dari lapisan sosial tertentu menjadi hambatan signifikan. Berdasarkan teori TAM, keberhasilan sebuah inovasi bergantung pada kemudahan penggunaan dan tingkat penerimaan masyarakat. Di sinilah tantangan *e-Filing* terletak, karena meskipun sistem ini memudahkan proses, tingkat adopsi akan tetap rendah jika tidak ada upaya edukasi yang memadai.

Akses internet yang terbatas di wilayah non-perkotaan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas *e-Filing*. Infrastruktur digital yang tidak merata di Indonesia menciptakan kesenjangan aksesibilitas, yang menyebabkan sebagian wajib pajak merasa lebih mudah menggunakan metode manual atau bergantung pada jasa pihak ketiga. Hal ini menunjukkan perlunya strategi yang lebih inklusif, termasuk

investasi dalam infrastruktur teknologi dan penyediaan pusat layanan perpajakan yang memadai di daerah terpencil.

Untuk memberikan gambaran visual mengenai temuan ini, berikut adalah diagram yang menunjukkan pengaruh *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak:



Gambar 3. Pengaruh *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diagram tersebut merepresentasikan aspek-aspek utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menerapkan sistem *e-Filing*, terbagi dalam dua kategori: faktor positif dan faktor negatif. Faktor positif, yang ditandai dengan warna biru, meliputi efisiensi sistem, keamanan dan kepercayaan, serta kemudahan penggunaan. Efisiensi sistem ditunjukkan oleh kemampuan *e-Filing* untuk mempercepat proses pelaporan pajak sekaligus mengurangi risiko kesalahan manual. Keamanan dan kepercayaan meningkat berkat fitur seperti Bukti Penerimaan Elektronik (BPE), yang memberikan kepastian kepada wajib pajak bahwa laporan mereka telah diterima dengan aman. Kemudahan penggunaan didukung oleh antarmuka yang sederhana serta fitur otomatisasi yang memudahkan pengguna dalam mengisi dan mengirimkan laporan.

Sebaliknya, faktor negatif yang digambarkan dengan warna merah, mengindikasikan kendala yang masih dihadapi dalam implementasi *e-Filing*. Rendahnya literasi digital menjadi salah satu hambatan utama, terutama di kalangan wajib pajak yang tidak terbiasa dengan teknologi. Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, khususnya daerah terpencil, turut menghalangi adopsi sistem ini. Minimnya edukasi dan pendampingan juga menjadi masalah, di mana kurangnya sosialisasi menyebabkan wajib pajak tidak memahami sepenuhnya cara penggunaan *e-Filing*. Secara keseluruhan, diagram ini menunjukkan bahwa meskipun *e-Filing* mempunyai peluang besar untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak melalui efisiensi, kenyamanan, dan keamanannya, kendala infrastruktur, literasi digital, dan edukasi masih perlu diatasi agar sistem ini dapat diadopsi secara lebih inklusif di seluruh wilayah.

Untuk mengatasi faktor negatif yang menghambat penerapan *e-Filing*, diperlukan upaya strategis yang melibatkan pemerintah, institusi perpajakan, serta pemangku kepentingan lainnya. Pertama, peningkatan literasi digital dapat dilakukan melalui program edukasi dan pelatihan, khususnya bagi wajib pajak di daerah pedesaan dan pelaku UMKM. Sosialisasi yang masif mengenai cara penggunaan *e-Filing* dan manfaatnya perlu digencarkan melalui media online maupun tatap muka. Kedua, memperluas akses internet di wilayah-wilayah terpencil menjadi prioritas, misalnya melalui kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk membangun infrastruktur yang memadai. Ketiga, institusi perpajakan dapat menyediakan layanan pendampingan langsung, seperti help desk atau klinik pajak, untuk membantu wajib pajak yang kurang familiar dengan teknologi. Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, kendala literasi digital, keterbatasan akses internet, dan minimnya edukasi dapat diatasi, sehingga implementasi *e-Filing* dapat lebih inklusif dan efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penerapan sistem *e-Filing* telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan dalam pelaporan pajak. Temuan dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa fitur-fitur otomatisasi dan validasi dalam *e-Filing* mampu meminimalkan kesalahan serta meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Namun, tantangan yang dihadapi, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan kurangnya edukasi, menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam memastikan inklusivitas sistem ini. Dengan pendekatan yang strategis dan kolaboratif, seperti memperluas edukasi, membangun infrastruktur teknologi yang memadai, serta memberikan pendampingan langsung, *e-Filing* memiliki potensi untuk diadopsi secara

lebih luas dan merata, sehingga mendukung transformasi perpajakan yang modern dan efektif di seluruh wilayah Indonesia.

Kesimpulan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, terutama melalui efisiensi sistem, kemudahan penggunaan, dan peningkatan rasa aman serta kepercayaan terhadap proses pelaporan pajak. Dari perspektif teoritis, temuan ini memperkuat teori kepatuhan pajak, yang menekankan pentingnya aksesibilitas dan transparansi dalam mendorong perilaku patuh. Secara empiris, penelitian ini memberikan bukti kuat tentang efektivitas *e-Filing* di berbagai konteks geografis dan demografis di Indonesia, sekaligus menunjukkan bagaimana teknologi dapat menjadi alat strategis untuk mendukung reformasi sistem perpajakan.

Manfaat ekonomi dari penerapan *e-Filing* juga tidak dapat diabaikan, karena sistem ini mengurangi beban administratif baik bagi wajib pajak maupun institusi perpajakan, meningkatkan efisiensi dalam proses pelaporan, serta mengurangi tingkat kesalahan yang dapat merugikan penerimaan pajak negara. Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan kurangnya edukasi serta pendampingan masih menjadi kendala signifikan, terutama di daerah pedesaan dan kalangan pelaku UMKM. Namun, keterbatasan utama penelitian ini terletak pada kurangnya data longitudinal yang dapat menunjukkan dampak jangka panjang dari penerapan *e-Filing* terhadap perilaku wajib pajak. Selain itu, kesenjangan dalam penyediaan infrastruktur teknologi serta ketidakseimbangan dalam tingkat literasi digital memunculkan tantangan dalam implementasi yang lebih merata. Faktor-faktor ini perlu diperhitungkan dalam interpretasi hasil penelitian, terutama ketika mempertimbangkan validitas temuan dalam konteks yang lebih luas.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar studi fokus pada penyelidikan mendalam mengenai efektivitas program edukasi literasi digital dalam meningkatkan adopsi *e-Filing*. Analisis yang lebih rinci mengenai pengaruh *e-Filing* terhadap berbagai jenis wajib pajak, termasuk UMKM dan masyarakat di wilayah terpencil, juga diperlukan untuk menciptakan solusi yang lebih inklusif. Bagi pembaca umum, hasil ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam memenuhi kewajiban pajak serta perlunya dukungan pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi hambatan aksesibilitas. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan kebijakan perpajakan berbasis teknologi di Indonesia, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam implementasinya.

Daftar Pustaka

- Ari, D. P. S., & Putri, F. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi E Filling. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 183–190. <https://profit.ub.ac.id>
- Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Asepta, U. Y., & Maruno, S. H. P. (2018). Analisis Pengaruh Work-Life Balance Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt.Telkomsel, Tbk Branch Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(2), 77–85. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.64>
- Astuti, I. N. (2015). Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Jurnal Akuntansi UNESA*, 3(3).
- Awaloedin, D., & Elwisam, E. (2023). Minat Pelaporan Pajak dengan E-filling: Kualitas Pelayanan, Manfaat Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 19(2), 87–100. <http://dx.doi.org/10.47313/oikonomia.v19i2.2576>
- Awaludin, D. T., Hasanudin, H., & Alfitriani, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Kemudahan Pengguna Dengan Terhadap Pelaporan Pajak E-Filing. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 12(2), 107–117.
- Bate'e, M. M. (2018). Analisis Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 Sebelum Dan Sesudah Penerapan Sistem E-Filing Bagi PNS Dinsosnakertrans Kabupaten Nias. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 19(1), 97. <https://doi.org/10.29040/jap.v19i1.250>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4th ed.). Pustaka Belajar.
- Darmawan, W. (2018). *Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Pada Penerimaan Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan*

Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

- Devi, E. A. (2024). *Pengembangan Learning Management System (LMS) Digital Marketing untuk Meningkatkan Literasi Digital Pelaku Usaha Mikro*. Universitas Sebelas Maret.
- Diana, E., & Rofiki, M. (2020). Analisis Metode Pembelajaran Efektif di Era New Normal. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 336–342. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). *Electronic Filing*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/electronic-filing>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Badan 30 April 2024*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/id/siaran-pers/kinerja-penyampaian-spt-tahunan-badan-30-april-2024>
- Efriyenti, D. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderisasi Pada KPP Pratama Batam Utara. *Global Financial Accounting Journal*, 2(1), 13–18.
- Fadila, S. K. (2018). *Pengaruh penerapan sistem e-filing PPH Pasal 21, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris KPP wilayah Jakarta Pusat)*.
- Famawati, E. (2015). Technology Accptance Model (TAM) Untuk Mengalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra*.
- Fauziah, F., Yamin, B., Arbansyah, A., Askiah, A., & Hadiyanti, S. U. E. (2024). Sosialisasi Pelaporan Perpajakan Bagi Bumdes Dan Pelaku Umkm Berbasis It Di Desa Loa Duri Ulu. *RESONA : Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 8(1), 12. <https://doi.org/10.35906/resona.v8i1.1016>
- Ganesha, A., & Kiswara, E. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Perusahaan Go Public pada Konvergensi Internasional Financial Reporting Standard (Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Index LQ45). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(2), 709–716.
- Gunawan, Z., Rosyida, R. A., & Wicaksono, A. (2024). Pendampingan Pengisian Spt Tahunan Orang Pribadi Di Wilayah Sidoarjo Selatan. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 72–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.58192/karunia.v3i3.2567>
- Heriani, F. N. (2024). DJP Sebut Tingkat Kepatuhan Lapor Pajak 2024 Meningkat. *Hukumonline.Com*. <https://www.hukumonline.com/berita/a/djp-sebut-tingkat-kepatuhan-lapor-pajak-2024-meningkat-lt663b71796e43d/>
- Husnurrosyidah, H., & Suhadi, S. (2017). Pengaruh E-Filing, E-Billing Dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Bmt Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(1), 97–106. <https://doi.org/10.25139/jaap.v1i1.99>
- Huwayda, R. (2023). *Efektivitas Penatausahaan Keuangan Desa Di Desa Masaloka Selatan Kecamatan Kepulauan Masaloka Raya Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara*.
- Khairunnisa Ramadhanti, S., & Haq, A. (2023). Pengaruh E-Filing, E-Spt Dan E-Bupot Unifikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 3559–3568. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.18018>
- Lesiana wahyu, A. S. (2022). Pemahaman Pajak E-Commerce, Sanksi Pajak, Dan Kemudahan Akses Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management and Bussines (JOMB)*, 4, 1237–1254. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.4783>
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Nofita, M., & Sebastian, D. (2022). Technology Acceptance Models pada Teknologi Digital: Survey Paper. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i2.5347>
- Nuryana, W. S., & Baihaqi, A. I. (2023). E-Filling Pajak: Efisiensi dan Keamanan Tax E-Filing: Efficiency and Security. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 1–23.
- Orizky, M. F., Kurniati, N., & Lisdiyanto, A. (2022). Sistem Informasi E-Filing Dokumen Desa Berbasis Web Studi Kasus Desa Ngerong. *SUBMIT: Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Dan Sains*, 2(2), 26–30. <https://doi.org/10.36815/submit.v2i2.1931>
- Putri, D. R., & Junaidi, A. (2023). Pengaruh Literasi Perpajakan, Penerapan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 12(2), 2301–4075. <http://ejournal.utmj.ac.id/index.php/akuntansi>
- Rahman, A., & Kusumah, A. S. (2021). Apa Yang Menghambat UMKM Untuk Patuh Pajak? *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 251–254.

- <http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/578>
- Saputra, E., & Nehe, N. (2024). Manajemen Ekonomi Akuntansi Bisnis Digital dan Kewirausahaan Analisis Literasi Pajak Dan Pemanfaatan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan UMKM Sektor Kuliner Di Kabupaten Asahan. *Manajemen Ekonomi Akuntansi Bisnis Digital Dan Kewirausahaan*, 2(2), 118–125.
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1), 41–53. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Pajak* (1st ed.). Sinar Grafika.
- Syafitri, M. I. D., & Rosharlianti, Z. (2020). Peran Whistle Blowing System Dalam Memoderasi Penerapan E-Filling Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 9(2), 48–61. <https://doi.org/10.21831/nominal.v9i2.30833>
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 299–308. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>
- Wuwungan, T., Mundung, B. I., & Tangkau, J. E. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Efisiensi KP2KP Kabupaten Minahasa. *Jurnal Akuntansi Manado*, 2(1), 8–16.