

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak PPH Orang Pribadi Di Era Digitalisasi Perpajakan: Studi Kasus Pada KPP Pratama Di Indonesia

Tax Compliance Analysis Of Individual Income Taxpayers In The Era Of Tax Digitalization: Study At Indonesian Tax Office

Karona Cahya Susena ¹⁾, Annisa Wulandari ²⁾, Nenden Restu Hidayah ³⁾
^{1,2)} *Universias Dehasen Bengkulu*

Email: ¹⁾ anisawulandari.bkl@gmail.com

How to Cite :

Susena. K.C., Wulandari. A. (2025). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak PPH Orang Pribadi di Era Digitalisasi Perpajakan: Studi Kasus Pada KPP Pratama Di Indonesia. *Journal of Management, Economic, and Accounting*. 1(3). DOI: <https://doi.org/10.70963/jmea.v1i2>

ARTICLE HISTORY

Received [02 April 2025]

Revised [05 May 2025]

Accepted [16 May 2025]

KEYWORDS

Digital Taxation, Tax Compliance, Income Tax, Tax Technology, Tax Administration.

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



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi dalam konteks digitalisasi perpajakan di Indonesia. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak di era digital serta efektivitas implementasi sistem perpajakan digital dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menggunakan pendekatan mixed-method dengan melibatkan 450 responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan data sekunder dari 10 KPP Pratama, penelitian menemukan bahwa tingkat literasi digital, kemudahan penggunaan sistem, dan kualitas layanan digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil menunjukkan peningkatan kepatuhan formal sebesar 24% dan kepatuhan material sebesar 18% setelah implementasi sistem perpajakan digital. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan kebijakan perpajakan digital di Indonesia.

ABSTRACT

This study analyzes individual income taxpayer compliance levels in the context of tax digitalization in Indonesia. The main focus is identifying factors affecting tax compliance in the digital era and the effectiveness of digital tax system implementation in improving taxpayer compliance. Using a mixed-method approach involving 450 individual taxpayer respondents and secondary data from 10 Tax Offices, the research finds that digital literacy levels, system ease of use, and digital service quality significantly positively affect tax compliance. Results show a 24% increase in formal compliance and 18% in material compliance after digital tax system implementation. These findings provide important implications for digital taxation policy development in Indonesia

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan fenomena global yang telah mengubah paradigma pengelolaan pajak secara mendasar. Di Indonesia, penerapan sistem perpajakan digital menjadi prioritas strategi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan negara. Marsono dkk. (2020) mengungkapkan bahwa digitalisasi perpajakan telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak di berbagai negara berkembang.

Dalam konteks Indonesia, digitalisasi perpajakan dimulai sejak diperkenalkannya sistem e-Filing pada tahun 2004. Namun, momentum signifikan terjadi pada periode 2020-2024 dengan diterapkannya berbagai inovasi digital seperti e-Faktur, e-Form, dan e-Bupot. Nugroho & Septiani (2023) mencatat bahwa transformasi digital ini telah mengubah lanskap perpajakan Indonesia secara mendasar, terutama dalam aspek pemenuhan Wajib Pajak PPH Orang Pribadi. Permasalahan yang terkandung dalam Wajib Pajak PPh Orang Pribadi masih menjadi tantangan utama dalam sistem perpajakan Indonesia. Darussalam (2023) mencatat bahwa tingkat pemenuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi masih berada

di kisaran 65%, jauh dari target optimal yang ditetapkan pemerintah. Situasi ini diperparah dengan kompleksitas peraturan perpajakan dan kendala teknis dalam implementasi sistem digital (Widodo & Putri, 2022). Ibrahim & Rahman (2022) mengidentifikasi beberapa faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di era digital, antara lain: (1) literasi digital Wajib Pajak, (2) aksesibilitas sistem, (3) keamanan data, dan (4) kualitas layanan digital. Faktor-faktor ini membentuk ekosistem perpajakan digital yang kompleks dan saling terkait.

LANDASAN TEORI

Teori keberadaan pajak modern mengintegrasikan aspek psikologis dan teknologi dalam menjelaskan perilaku Wajib Pajak. Menurut Gunadi (2023), ketersediaan pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kesadaran pajak, kemudahan sistem, dan penegakan hukum. Prasetyo (2022) menambahkan bahwa literasi digital menjadi variabel krusial dalam era perpajakan modern. Kusuma (2023) mengembangkan kerangka berlangganan pajak digital yang mengintegrasikan empat dimensi utama:

- Kesiapan Teknologi: kesiapan teknologi dan infrastruktur digital
- User Acceptance: penerimaan dan adaptasi pengguna terhadap sistem
- Kualitas Layanan: kualitas layanan digital yang disediakan
- Perilaku Kepatuhan: perilaku kepatuhan yang mempengaruhi faktor digital Technology Acceptance Model dalam Perpajakan

Hartono & Setiawan (2023) mengembangkan Kerangka Administrasi Pajak Digital yang mengintegrasikan aspek:

Teknologi

- Infrastruktur Digital
- Sistem Keamanan
- Interoperabilitas
- Sistem Pemeliharaan

Peraturan

- Payung Hukum Digital
- Standar Operasional
- Perlindungan Data
- Sanksi Digital

Sumber Daya Manusia

- Kompetensi Digital
- Pelatihan Digital
- Budaya Digital
- Manajemen Perubahan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed-method dengan kombinasi analisis kuantitatif dan kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kompleksitas fenomena kepatuhan pajak digital yang membutuhkan pemahaman mendalam sekaligus pengukuran yang terukur.

Analisis data menggunakan model regresi berganda dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon \quad (1)$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Pajak α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen ϵ = Suku Kesalahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis deskriptif menunjukkan profil responden yang didominasi oleh Wajib Pajak dengan usia 25-45 tahun (65%) dan tingkat pendidikan S1 (58%). Tingkat literasi digital responden tergolong moderat dengan skor rata-rata 3.8 dari 5 skala Likert.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variable	Koefisien	t-statistik	p-value
Literasi Digital (X1)	0.385	4.526	0.000
Kemudahan Sistem (X2)	0.412	5.123	0.000
Kualitas Layana Digital (X3)	0.324	3.856	0.001
Kesadaran Pajak (X4)	0.298	3.245	0.002

Pembahasan

Pengaruh Literasi Digital Literasi digital menunjukkan pengaruh positif signifikan ($\beta = 0,385$, $p < 0,01$) terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian Wijaya (2023) yang menekankan pentingnya kemampuan digital dalam era perpajakan modern. Rahardjo & Kusumawati (2023) juga menemukan bahwa tingkat literasi digital hujat kuat dengan tingkat kepatuhan pajak. Kemudahan Sistem Faktor kemudahan sistem memiliki pengaruh terkuat ($\beta = 0.412$, $p < 0.01$) terhadap kepatuhan pajak. Utami & Pradana (2023) mencatat bahwa pengalaman pengguna yang baik meningkatkan probabilitas kepatuhan pajak sebesar 42%. Sistem yang mudah digunakan mengurangi hambatan kepatuhan dan meningkatkan kepatuhan sukarela. Kualitas Layanan Digital Kualitas layanan digital berpengaruh signifikan ($\beta = 0.324$, $p < 0.01$) terhadap kepatuhan. Aspek ini mencakup: Sistem ketersediaan, Kecepatan respon, Akurasi informasi, Dukungan teknis.

Kesadaran Pajak Meskipun memiliki koefisien terendah ($\beta = 0.298$, $p < 0.01$), kesadaran pajak tetap menjadi faktor fundamental dalam kepatuhan pajak digital. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif signifikan semua variabel independensi terhadap kepuasan pajak. Literasi digital dan kemudahan sistem menjadi faktor dominan dengan koefisien regresi masing-masing 0,385 dan 0,412. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wijaya (2023) yang menekankan pentingnya aksesibilitas sistem digital dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Implementasi sistem perpajakan digital menunjukkan dampak positif terhadap efisiensi administrasi pajak. Analisis longitudinal 2019-2023 menunjukkan peningkatan kepatuhan formal sebesar 24% dan kepatuhan material sebesar 18%. Hasil ini mengkonfirmasi temuan Susanto (2022) tentang efektivitas digitalisasi dalam reformasi perpajakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penerapan sistem perpajakan digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi, dengan peningkatan kepatuhan formal sebesar 24% dan material sebesar 18% selama periode 2019-2023.
2. Faktor literasi digital dan kemudahan sistem menjadi determinan utama hadirnya pajak di era digital, dengan kontribusi masing-masing 38.5% dan 41.2%.
3. Kualitas layanan digital dan kesadaran pajak member.

Penelitian ini mengonfirmasi adanya pengaruh signifikan digitalisasi perpajakan terhadap pemenuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Faktor literasi digital dan kemudahan sistem menjadi penentu utama terpenuhinya pajak di era digital. Implementasi sistem perpajakan digital terbukti efektif meningkatkan pemenuhan formal dan material Wajib Pajak.

Saran

1. DJP perlu memperkuat program edukasi digital untuk meningkatkan literasi digital Wajib Pajak.
2. Pengembangan sistem perpajakan digital harus memperhatikan aspek user experience.

3. Peningkatan layanan dan monitoring.
4. Inovasi pengembangan berkelanjutan.
5. Penelitian selanjutnya disarankan menganalisis aspek keamanan data dalam sistem perpajakan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Darussalam, D. (2023). Administrasi Pajak Digital: Tantangan dan Peluang di Indonesia. *Tinjauan Pajak Indonesia*, 15(2), 45-62.
- Gunadi, G. (2023). Reformasi Administrasi Perpajakan di Era Digital. *Jurnal Pajak Indonesia*, 7(1), 1-15.
- Hartono, H., & Setiawan, S. (2023). Kepatuhan Pajak Digital: Perspektif Baru dari Indonesia. *Jurnal Penelitian Pajak*, 12(3), 78-95.
- Ibrahim, M., & Rahman, A. (2022). Implementasi E-Filing dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 8(2), 145-160.
- Kusuma, H. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Modern. *Jurnal Teknologi Pajak*, 4(1), 12-28.
- Marsono, M., Putri, A., & Wijaya, R. (2020). Implementasi Sistem Perpajakan Digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Perpajakan*, 5(2), 112-128.
- Nugroho, A., & Septiani, R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Pajak: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Internasional Manajemen Sektor Publik*, 10(4), 234-251.
- Prasetyo, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Era Digital. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 25-40.
- Rahardjo, D., & Kusumawati, A. (2023). Pengaruh Digitalisasi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 5(3), 167-182.
- Suandy, E. (2019). Penerimaan Teknologi dalam Administrasi Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 34(3), 267-284.
- Susanto, H. (2022). Transformasi Digital dalam Administrasi Perpajakan: Bukti dari Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Asia*, 8(2), 156-173.
- Utami, S., & Pradana, R. (2023). Evaluasi Sistem E-Tax dalam Perspektif Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan Digital*, 3(2), 89-104.
- Widodo, W., & Putri, R. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem Perpajakan Digital di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 9(1), 45-62.
- Wijaya, S. (2023). Literasi Digital dan Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 89-104.
- Yuliana, R., & Sari, DP (2023). Analisis Kepatuhan Pajak di Era Teknologi Digital. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 7(1), 56-71.