



DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PAJAK DI KPP PRATAMA SEMARANG BARAT

Rika Koriyah, Risma Dwi Febriani, Sintiya Ulfa, Afiya Sofiya Rani,

Febriana Raisyiah Andani, Umi Kholifah, Irma Istiariani

Akuntansi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri

Walisongo Semarang

Abstrak

Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pengelolaan pajak. Dengan penerapan teknologi seperti sistem berbasis cloud, e-Filing, e-Billing, dan analitik data besar memungkinkan wajib pajak untuk lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya sekaligus meminimalkan risiko kesalahan dan kecurangan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak digitalisasi terhadap efektivitas administrasi perpajakan, dengan studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur dan observasi langsung pelayanan perpajakan di KPP Semarang Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui integrasi data dan teknologi analitik. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi digitalisasi administrasi perpajakan, seperti perlunya infrastruktur teknologi yang memadai, keamanan data, serta edukasi bagi wajib pajak dan petugas pajak mengenai sistem digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus melakukan inovasi, Peningkatan sistem keamanan, serta memberikan edukasi yang lebih luas kepada wajib pajak agar implementasi digitalisasi perpajakan berjalan dengan optimal.

Kata Kunci: Digitalisasi perpajakan, administrasi perpajakan, efektivitas pajak, kepatuhan pajak, teknologi perpajakan.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, digitalisasi telah menjadi fenomena yang mengubah wajah berbagai sektor, termasuk administrasi perpajakan. Digitalisasi memungkinkan otoritas pajak untuk mengadopsi teknologi modern, seperti sistem informasi berbasis cloud, aplikasi mobile, dan analitik data besar, yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengumpulan pajak. Proses ini tidak hanya mempermudah interaksi antara wajib pajak dan otoritas pajak, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan pajak (Ait Lhassan et al., 2022).

Dengan menerapkan sistem digital, administrasi pajak dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk pemrosesan pengajuan, meningkatkan akurasi data, serta meminimalkan kemungkinan kesalahan manusia (Hamilton, 2022). Selain itu, digitalisasi memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap kepatuhan pajak, sehingga otoritas dapat mendeteksi penghindaran pajak lebih efektif. Namun, tantangan seperti keamanan data, perlunya infrastruktur yang kuat, dan pelatihan sumber daya manusia tetap menjadi perhatian yang perlu diatasi (Theodorakopoulos et al., 2024). Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau entitas kepada negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, tanpa memperoleh manfaat secara langsung, dan dimanfaatkan untuk kepentingan bersama, termasuk pembiayaan pembangunan nasional. Administrasi perpajakan merupakan bagian penting dalam sistem keuangan negara yang

berperan dalam mengelola penerimaan pajak secara efektif dan efisien. Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi menjadi solusi utama dalam modernisasi sistem perpajakan, termasuk di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Barat. Digitalisasi ini mencakup berbagai layanan seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta efisiensi dalam proses administrasi pajak (Sulastyawati, 2020).

Namun, implementasi digitalisasi di KPP Semarang Barat masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah rendahnya pemahaman wajib pajak dalam menggunakan sistem digital, terutama dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui e-Filing. Banyak wajib pajak, terutama dari kalangan individu dan UMKM, mengalami kesulitan dalam mengakses sistem, menginput data dengan benar, serta memahami ketentuan perpajakan yang berlaku. Akibatnya, masih banyak kesalahan dalam pelaporan, keterlambatan penyampaian SPT, serta kurang optimalnya kepatuhan pajak. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga pendamping di KPP Semarang Barat membuat edukasi kepada wajib pajak belum maksimal, terutama di masa puncak pelaporan SPT Tahunan.

Oleh karena itu, pengabdian sebagai relawan pajak di KPP Semarang Barat menjadi sangat penting. Relawan pajak berperan dalam membantu wajib pajak mengisi dan melaporkan SPT Tahunan secara elektronik, memberikan edukasi mengenai tata cara pelaporan yang benar, serta memastikan bahwa wajib pajak memahami kewajibannya. Dengan adanya pendampingan ini, diharapkan tingkat kepatuhan pajak meningkat, kesalahan administrasi

berkurang, dan proses pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih lancar dan efisien. Selain itu, keterlibatan relawan pajak juga membantu KPP dalam memberikan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat, terutama di masa-masa padat pelaporan pajak menjelang batas waktu pelaporan yakni tanggal 31 Maret (Istiariani et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sistem digitalisasi terhadap efektivitas administrasi pajak, dengan fokus pada dampak dan tantangan yang dihadapi oleh otoritas pajak di Indonesia, khususnya di KPP Semarang Barat. Dengan pemahaman yang lebih baik terkait bagaimana digitalisasi dapat diimplementasikan secara efektif, diharapkan administrasi perpajakan di Indonesia dapat semakin efisien, transparan, dan mendukung peningkatan kepatuhan pajak di masa depan.

LITERATUR REVIEW

A. Administrasi Pajak

Administrasi perpajakan (*Tax Administration*) adalah serangkaian prosedur dan metode yang digunakan dalam proses penetapan dan pemungutan pajak. Peranannya sangat krusial, tidak hanya sebagai instrumen penegakan hukum, tetapi pajak juga berperan sebagai pusat layanan yang menyediakan pelayanan optimal bagi masyarakat serta menjadi sumber utama informasi terkait perpajakan. Pembaruan sistem administrasi perpajakan harus dirancang dengan sebaik-baiknya agar dapat berfungsi sebagai instrumen yang efektif dan efisien dalam mendukung proses perpajakan.

Perubahan dalam administrasi perpajakan melalui modernisasi membawa dampak besar terhadap sistem perpajakan, terutama dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sejalan dengan perkembangan teknologi,

Indonesia telah mengimplementasikan sistem pemungutan pajak yang lebih modern. Berbagai studi menunjukkan bahwa modernisasi perpajakan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak Pratama harus terus mengoptimalkan penerapan modernisasi ini serta melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan jika masih terdapat kekurangan. Dengan demikian, kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dapat terus meningkat, yang pada akhirnya juga berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan negara (Fasmi & Fauzan, 2014).

B. Digitalisasi Pajak

Digitalisasi mengacu pada perubahan dari media cetak ke format elektronik. Dalam administrasi perpajakan, digitalisasi memegang peran krusial dalam reformasi oleh pemerintah guna meningkatkan efisiensi serta memaksimalkan penerimaan pajak. Implementasi sistem perpajakan digital tidak hanya memperlancar proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menegaskan peran signifikan digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan (Apriyani & Harjo, 2024). Sebagai komponen utama dalam reformasi pajak, digitalisasi administrasi perpajakan berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan negara. Implementasi sistem administrasi perpajakan yang modern juga berdampak besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak individu.

Menurut Asosiasi Perpajakan Indonesia, Penggunaan teknologi digital telah menciptakan peluang baru sekaligus membawa tantangan besar dalam sektor perpajakan. Transformasi ini meliputi penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data, pelaporan pajak secara digital, serta

berbagai prosedur administrasi perpajakan. Dengan diterapkannya sistem ini, diharapkan proses perpajakan menjadi lebih sederhana, efisien, dan mampu menekan risiko kecurangan (Rosyid et al., 2024).

Digitalisasi perpajakan mengacu pada upaya modernisasi yang diupayakan oleh DJP untuk meningkatkan layanan bagi seluruh wajib pajak. Upaya memperbaiki sistem administrasi perpajakan, pemerintah berusaha meningkatkan efisiensi dan menyederhanakan prosedur, sehingga mempermudah wajib pajak dalam proses pendaftaran, perhitungan, pelaporan, serta pembayaran pajak (Ristiyana et al., 2024). Digitalisasi pajak bukan hanya sekedar penggunaan teknologi internet dalam pelaporan pajak, tetapi juga termasuk bagian dari reformasi perpajakan yang bertujuan menciptakan efisiensi dan penguatan kelembagaan (Susilawati & Amalia, 2023). Dengan adanya digitalisasi, sistem pelaporan pajak menjadi lebih terstruktur, efektif, dan ekonomis (Aini & Nurhayati, 2022).

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk berbasis jurnal akademik, publikasi pemerintah, dan sumber-sumber daring yang kredibel. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui proses induktif yang meliputi identifikasi serangkaian tantangan dalam implementasi digitalisasi administrasi pajak. Tantangan-tantangan tersebut mencakup optimalisasi sistem yang belum optimal serta kurangnya kesadaran dan literasi masyarakat mengenai sistem perpajakan digital

dan pengelompokan informasi berdasarkan kategori yang relevan untuk menghasilkan interpretasi yang mendalam mengenai fenomena yang diamati. Selain analisis literatur, penelitian ini juga memanfaatkan data yang diperoleh melalui partisipasi aktif dalam kegiatan pelayanan pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Barat selama proses kegiatan pengabdian ini, mahasiswa memberikan asistensi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT Tahunan secara *online*, terutama menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS melalui *e-Filing*. Pengalaman langsung dalam *assisting* Wajib Pajak terkait pelaporan SPT memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman mengenai implikasi dari digitalisasi administrasi perpajakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Digitalisasi dalam Administrasi Perpajakan

Digitalisasi merujuk pada perubahan dari media cetak, video, dan audio ke bentuk digital. Dalam bidang perpajakan, digitalisasi menjadi salah satu aspek dalam reformasi sistem perpajakan yang sebelumnya menggunakan dokumen kertas, lalu beralih menjadi dokumen elektronik. Seiring kemajuan zaman, teknologi pun juga berkembang dengan pesat. Maka digitalisasi perpajakan ini sangat penting untuk sistem perpajakan di Indonesia kedepannya (Ningsih et al., 2024). Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan perpajakan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, DJP terus meningkatkan transformasi digital sistem perpajakan di Indonesia. Terdapat tiga strategi yang dilakukan DJP dalam proses digitalisasi administrasi perpajakan yang disebut 3C (Click, Call, Counter). Click adalah layanan pajak yang dapat diakses melalui situs web, halaman, atau aplikasi secara

otomatis, memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor pelayanan pajak. Call merupakan layanan perpajakan 24 jam melalui contact center (kring pajak) dapat digunakan jika wajib pajak mengalami suatu kendala. Counter yaitu layanan perpajakan secara langsung jika wajib pajak mengalami kendala dapat datang secara langsung (offline) ke kantor pelayanan pajak terdekat (Ningsih et al., 2024). Dengan adanya digitalisasi perpajakan maka akan lebih mempermudah proses administrasi para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan sistem digitalisasi administrasi perpajakan mulai dari E-Form, E-Faktur, E-Filing, E-Bupot, E-Billing, E-Registration dan masih ada beberapa layanan lainnya (Mimi & Mulyani, 2022). Bahkan saat ini DJP telah meluncurkan suatu sistem perpajakan yang lebih kompleks yang disebut Coretax. Coretax sendiri resmi digunakan di Indonesia mulai 1 Januari 2025 dengan menggabungkan seluruh proses utama dari sistem administrasi perpajakan meliputi pendaftaran wajib pajak (NPWP), pembayaran pajak, pelaporan SPT, bahkan pemeriksaan dan penagihan pajak juga tersedia pada aplikasi ini. Semua proses tersebut dapat di akses dengan mengunjungi laman coretaxdjp.pajak.go.id (DJP, 2025).

Berikut penjelasan beberapa program layanan perpajakan yang ada di Indonesia :

1. E-Filling dapat diartikan sebagai salah satu metode pelaporan SPT yang dilakukan secara daring yang *real time*. Wajib pajak orang pribadi atau badan dapat menggunakan layanan ini untuk pelaporan SPT yang diakses melalui website DJP. Layanan pelaporan pajak ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan untuk wajib pajak serta meminimalisir waktu dan biaya

dalam proses pelaporan pajak (Daeng & Mahmudi, 2022).

2. E-Form adalah fasilitas yang digunakan untuk pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi atau Badan. Layanan ini dapat digunakan dengan cara mengakses laman DJP Online. Berbeda dengan E-Filing, pada layanan E-Form dapat diakses baik secara online maupun offline. Jadi, wajib pajak dapat mengunduh formulir SPT secara online sedangkan pengisiannya dapat dilakukan secara offline (Mardlo, 2020).

3. E-Billing merupakan metode pembayaran pajak digital menggunakan kode billing yang didapat melalui sistem billing perpajakan. Dengan e-billing sebagai sistem administrasi yang modern maka pembayaran pajak dapat lebih cepat dan efisien sehingga harapannya dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Daeng & Mahmudi, 2022).

4. Aplikasi E-SPT merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). DJP menyediakan aplikasi ini untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT, sekaligus memastikan proses pelaporan berlangsung lebih cepat dan aman.

5. E-Bupot yaitu layanan yang memungkinkan pembuatan dan penerbitan bukti pemotongan pajak secara elektronik. Melalui layanan ini maka akan memudahkan wajib pajak dalam proses perpajakannya.

6. E-Registration (E-Reg) merupakan aplikasi dari DJP untuk mengakses layanan pajak online yang meliputi pendaftaran NPWP, pembaruan data atau pengajuan pemindahan sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku.

7. E-Faktur yaitu faktur pajak elektronik yang diciptakan dengan mengakses sistem atau aplikasi yang dibuat DJP. Adanya e-faktur diharapkan memudahkan wajib pajak dalam pembuatan SPT Masa PPN, membantu

mengontrol bisnis serta mencegah penyelewengan pembayaran pajak.

8. Coretax merupakan salah satu sistem layanan administrasi perpajakan dari direktorat jenderal pajak. Sistem ini dirancang guna menggabungkan semua proses administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, pembayaran, pelaporan serta pengawasan. Maka coretax diharapkan dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan efisiensi bagi para wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya (Fitriya, 2025).

Upaya terus diperbarunya sistem digital dalam administrasi perpajakan oleh DJP, diharapkan kepatuhan pajak di Indonesia semakin meningkat. Selain itu, sejalan dengan kemajuan teknologi, proses perpajakan bagi wajib pajak dapat menjadi lebih praktis dan efisien.

B. Dampak Digitalisasi Terhadap Administrasi Pajak Di KPP Pratama Semarang Barat

Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat, digitalisasi administrasi perpajakan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi pelaporan perpajakan. Layanan seperti e-Filing dan e-Billing memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya memunculkan inovasi baru yang diadaptasikan dengan perkembangan teknologi untuk memudahkan sistem pelayanan perpajakan sehingga penerimaan dan pemanfaatan dana pajak menjadi optimal. Adapun penjelasan lebih rinci terkait dampak digitalisasi administrasi perpajakan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Perpajakan

Digitalisasi administrasi pajak berdampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan perpajakan, baik bagi wajib pajak ataupun bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Fasilitas pelayanan digital yang diterbitkan oleh DJP berupa e-Filing, e-Billing, dan e-faktur mempermudah wajib pajak dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke KPP, sehingga lebih efisien terkait biaya dan waktu dibandingkan dengan cara manual. Adanya fasilitas digital administrasi perpajakan di KPP, membantu mengurangi antrian dan mempercepat prosedur administrasi. Efektivitas pelayanan pajak juga terlihat dari penerapan sistem otomatis dalam layanan perpajakan yang memungkinkan proses administrasi pajak berjalan lebih efisien, tepat, dan meminimalkan kemungkinan kesalahan pencatatan pajak.

Di era digitalisasi, DJP terus berupaya untuk mengembangkan inovasi baru untuk meningkatkan pengawasan dan pelayanan perpajakan. Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP) atau *Core Tax Administration System* (CTAS) akan diterapkan untuk mengintegrasikan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), mencakup seluruh aspek bisnis perpajakan dengan basis data yang komprehensif dan akurat (Utami, 2023). Hal ini dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak, tetapi juga untuk meningkatkan pengawasan dan kualitas layanan bagi wajib pajak. Efisiensi dan efektivitas pelayanan perpajakan juga menjadi faktor yang mendorong untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan untuk melaksanakan pelaporan dan pembayaran pajak, baik untuk periode

masa maupun tahunan (Tambun & Ananda, 2022). Digitalisasi memperkuat pengawasan serta penegakan hukum perpajakan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat lebih mudah memantau tingkat kepatuhan wajib pajak melalui analisis data yang lebih akurat. Pemanfaatan teknologi seperti big data analytics membantu DJP dalam mengidentifikasi ketidaksesuaian dalam pelaporan pajak dengan lebih cepat, serta mengambil tindakan yang diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rosyid, 2024). Digitalisasi administrasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena mempermudah proses pelaporan dan perhitungan pajak (Tambun & Ananda, 2022).

Penerapan sistem digitalisasi perpajakan, seluruh transaksi dan laporan pajak tersimpan dalam basis data yang dapat diperiksa oleh DJP. Hal ini meningkatkan transparansi dalam administrasi perpajakan serta mengurangi kemungkinan manipulasi data atau upaya penghindaran pajak oleh wajib pajak (Affardi, 2024). Selain itu, wajib pajak menjadi lebih waspada terhadap risiko jika tidak mematuhi regulasi perpajakan yang berlaku karena akan dikenakan sanksi dan denda yang harus dibayarkan.

3. Memudahkan Akses Informasi Perpajakan

Di era digitalisasi, informasi perpajakan mudah untuk diakses. Melalui layanan digital, wajib pajak lebih mudah mendapatkan informasi tentang aturan dan sistem pembayaran pajak, serta konsekuensi dari ketidakpatuhan pembayaran pajak. Selain layanan administrasi perpajakan yang dapat dilakukan secara online, di KPP Pratama Semarang Barat juga terdapat layanan konsultasi online yang membantu wajib pajak dalam menangani masalah

perpajakan. Upaya ini dilakukan untuk memudahkan wajib pajak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya.

Bagi DJP, digitalisasi administrasi pajak dapat memudahkan dalam mengakses dan menganalisis data perpajakan secara lebih optimal. Data ini dapat memberikan gambaran yang lebih luas terkait kondisi ekonomi dan sosial masyarakat serta mendukung perencanaan kebijakan yang lebih tepat sasaran. DJP terus mengembangkan inovasi guna mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan dan memperoleh informasi perpajakan. Salah satu langkah yang diambil adalah melalui penerapan berbagai layanan digital. Beberapa layanan informasi tersebut meliputi aplikasi Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani), fitur konsultasi berbasis chatbot di situs resmi pajak.go.id, serta layanan WhatsApp-bot yang ditujukan khusus bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain itu, DJP juga mengembangkan akses informasi dengan memperluas cakupan Web Edukasi Perpajakan guna meningkatkan pemahaman masyarakat terkait perpajakan (Utami, 2023).

C. Tantangan Dalam Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Digitalisasi dalam administrasi perpajakan menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi agar dapat diimplementasikan secara optimal. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan digital. Kurangnya pemahaman ini dapat mengakibatkan kesulitan dalam proses pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak, sehingga diperlukan adanya edukasi dan pelatihan yang lebih intensif (Aridho et al., 2024). Di KPP Pratama Semarang Barat juga ikut berkontribusi dalam mengedukasi dan pelatihan kepada pegawai pajak, masyarakat ataupun di

kalangan mahasiswa melalui kegiatan seminar, workshop, sosialisasi, dan di media sosial.

Terdapat tantangan lain dalam penerapan digitalisasi administrasi perpajakan berkaitan dengan infrastruktur serta keamanan sistem. Keterbatasan akses internet dan teknologi digital dapat menjadi hambatan dalam penerapan sistem pajak berbasis online, terutama di wilayah yang masih memiliki akses internet terbatas. Keterbatasan infrastruktur di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga menjadi faktor yang menghambat efektivitas pengawasan dan pengelolaan pajak digital secara menyeluruh (Aridho et al., 2024). Selain itu, sistem perpajakan digital juga menghadapi risiko ancaman keamanan siber. Pemerintah perlu berperan aktif untuk meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, termasuk pengembangan server, peningkatan sistem keamanan, serta optimalisasi teknologi database pada seluruh wilayah Indonesia untuk menjaga keamanan data wajib pajak. Perluasan akses internet juga harus diprioritaskan, terutama di daerah terpencil, guna memastikan seluruh wajib pajak dapat mengakses layanan perpajakan digital dengan mudah (Affardi, 2024).

SIMPULAN

Selain pemerintah, kepatuhan pajak bagi masyarakat berperan sangat penting dalam meningkatkan sistem perpajakan digital. Wajib pajak harus berkontribusi mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dengan melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai prosedur dan tepat waktu. Pajak adalah salah satu penghasilan negara yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah juga harus melakukan pengawasan secara intensif dan komprehensif terhadap pegawai pajak. Memberikan

sanksi yang berat kepada oknum yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan dana pajak. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kepatuhan pajak, sehingga penerimaan dan pengelolaan dana pajak dapat berjalan secara optimal (Karina, 2024).

Pada penelitian ini, bahwa digitalisasi administrasi perpajakan memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, dan kepatuhan pajak. Digitalisasi memungkinkan penggunaan teknologi modern seperti e-Filing, e-Billing, e-Faktur, dan Coretax untuk menyederhanakan proses perpajakan, mengurangi waktu dan biaya administrasi, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pajak. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat melakukan pengawasan yang lebih efektif terhadap kepatuhan wajib pajak dan mendeteksi potensi penghindaran pajak dengan lebih cepat. Selain itu, digitalisasi juga menghadapi tantangan yang harus diatasi, seperti keamanan data, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem perpajakan digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi dan pelatihan bagi wajib pajak, pelaku usaha, serta petugas pajak untuk meningkatkan literasi digital dalam administrasi perpajakan. Selain itu, pemerintah harus terus berinovasi dengan mengembangkan infrastruktur yang lebih akurat, memperkuat keamanan, serta memperluas akses internet agar digitalisasi dapat diterapkan secara merata di seluruh wilayah Indonesia.

DJP telah menerapkan strategi 3C (Click, Call, Counter) untuk meningkatkan kemudahan akses layanan perpajakan, di mana wajib pajak dapat mengakses layanan secara online, melalui call center, atau secara langsung

di kantor pajak jika diperlukan. Berbagai program digital yang telah diterapkan menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi risiko kesalahan manusia, serta memberikan akses informasi perpajakan yang lebih mudah bagi masyarakat. Kesuksesan digitalisasi perpajakan sangat bergantung pada kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Wajib pajak diharapkan lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sementara pemerintah harus memastikan bahwa sistem yang diterapkan tetap transparan, aman, dan mudah diakses. Dengan pengawasan yang ketat dan inovasi berkelanjutan, digitalisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengoptimalkan penerimaan negara, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Affardi, C. W. P. (2024). DAMPAK DAN TANTANGAN PENERAPAN PAJAK DIGITAL DI INDONESIA: STUDI KASUS PT. SII dan PT. T. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 875–901. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4093>
- 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>
- Ait Lhassan, I., Bedraoui, O., & Akhannich, O. (2022). The Impact of Digital Transformation on the Satisfaction of Tax Administration Users in Morocco during the Covid-19 Pandemic: An Empirical Study. *European Journal of Management Issues*, 30(1), 48–57. <https://doi.org/10.15421/192205>
- Apriyani, H., & Harjo, D. (2024). Pengaruh Insentif Pajak Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 85–95. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3729%0Ahttps://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/viewFile/3729/1863>
- Aridho, A., Sinaga, E., Nadapdap, F., Purba, W., Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, J., & Ilmu Sosial, F. (2024). Implementasi Pajak Digital di Kota Medan: Tantangan dan Solusi. *JHPIS*, 3(3), 289–293. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v3i2.3915>
- Daeng, R. R., & Mahmudi. (2022). Pengaruh penggunaan E-Filing, E-Billing, E-SPT dan E-Bupot terhadap kepatuhan wajib pajak. *Proceeding of Nation Conference on Accounting & Finance*, 4, 12–17. <https://doi.org/10.20885/ncf.vol4.art3>
- DJP. (2025). *Coretax*. Kementerian Keuangan. [https://www.pajak.go.id/reformdjp/Coretax/#:~:text=Coretax mengintegrasikan seluruh proses bisnis,pajak.go.id](https://www.pajak.go.id/reformdjp/Coretax/#:~:text=Coretax%20mengintegrasikan%20seluruh%20proses%20bisnis,pajak.go.id)
- Fasmi, L., & Fauzan, M. (2014). MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5(1), 76–87.
- Fitriya. (2025). *Poin-Poin Pelaksanaan Coretax System dalam PMK 81/2024*. Klik Pajak. <https://klikpajak.id/blog/coretax-system/>
- Hamilton, B. (2022). Tax Administration 2022 COMPARATIVE INFORMATION ON OECD AND OTHER ADVANCED AND EMERGING ECONOMIES. In *Tax administration (Paris, France)*.
- Istiarani, I., Agriyanto, R., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(2), 235–243.
- Karina, M. dkk. (2024). *Digitalisasi Perpajakan di Era Teknologi*. Binus University. <https://taxation.binus.ac.id/2024/12/02/digitalisasi-perpajakan-di-era-teknologi/%0A>
- Mardlo, Z. A. (2020). *E-Filing dan E-Form, Apa Bedanya ?* Kementerian Keuangan. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/e-filing-dan-e-form-apa-bedanya>
- Mimi, & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.

Jurnal Magister Akuntansi Trisakti, 9(1), 37–54.
<https://doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>

Ningsih, D. N. C., Rokhimakhumullah, D. N. F., Drajat, E. U., Saputra, K. G., & Irawan, A. B. (2024). ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI INDONESIA. *Juremi : Jurnal Riset Ekonomi*, 04.

Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Owner*, 8(2), 1339–1349.
<https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096>

Rosyid, M. A. (2024). The Effect of Digitalization on Compliance and Implementation of Tax Laws in Indonesia Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan dan Penerapan Hukum Pajak di Indonesia. *Mendapo : Journal of Administration Law*, 5, 265–280.

Rosyid, M. A., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK. *Mendapo : Journal of Administration Law*, 5.

Sulastyawati, D. (2020). Bagi Kesejahteraan Rakyat *. *Jurnal Filsafat Dan Budaya Hukum*, 7(10), 119–128.

Susilawati, A. D., & Amalia, M. R. (2023). Analisis Efektivitas Digitalisasi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Umkm Kabupaten Tegal Dengan Kepercayaan Kepada Pemerintah Sebagai Variabel Moderasi. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 7(1), 1.
<https://doi.org/10.25273/capital.v7i1.14678>

Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 3158–3168. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>

Theodorakopoulos, L., Thanasas, G., & Halkiopoulou, C. (2024). Implications of Big Data in Accounting: Challenges and Opportunities. *Emerging Science Journal*, 8(3), 1201–1214.
<https://doi.org/10.28991/ESJ-2024-08-03-024>

Utami, E. Y. (2023). *Menimang Dampak Kemajuan Digital terhadap Pajak*. Kementerian Keuangan.