



Persepsi publik terhadap modernisasi sistem pajak di Indonesia

Public perception of the modernisation of the tax system in Indonesia

Schatzi Bulan Estreda Priambodo, Dwi Koerniawati*

UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti bagaimana pendapat atau pandangan masyarakat Indonesia terhadap berbagai perubahan atau reformasi yang terjadi dalam sistem perpajakan di Indonesia. Reformasi pajak di Indonesia salah satunya adalah penyetoran dan pembayaran pajak oleh wajib pajak via aplikasi digital seperti e-filing, e-billing, dan lain-lain. Sistem ini semakin menjadi pilihan alternatif di era digital ini. Penerapan ini bertujuan agar mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, juga meningkatkan transparansi. Metode yang digunakan dari penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang data pengumpulannya melalui wawancara mendalam terhadap wajib pajak untuk melihat sikap, opini, dan persepsi mereka terhadap reformasi pajak digital yang telaksana di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi pajak yang diterapkan pemerintah melalui pajak digital memberikan efek yang substansial pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesederhanaan penggunaan sistem pajak digital cukup efektif, efisien dan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Ini membuktikan bahwa masyarakat wajib pajak dapat memperoleh kemudahan, manfaat, dan kepuasan dari penerapan pajak digital.

Kata Kunci: Persepsi, Reformasi Pajak, Pajak Digital

Abstract

This study aims to examine how the Indonesian people perceive or view the various changes or reforms that have occurred in the tax system in Indonesia. One of the tax reforms in Indonesia is the deposit and payment of taxes by taxpayers through digital applications such as e-filing, e-billing, and others. This system is increasingly becoming an alternative choice in this digital era. This application aims to simplify the process of reporting and paying taxes, as well as increasing transparency. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected through in-depth interviews with taxpayers to see their attitudes, opinions, and perceptions of digital tax reforms occurring in Indonesia. The results of this study indicate that tax reform implemented by the government through digital tax has a significant effect on taxpayer compliance. The simplicity of using the digital tax system is quite effective, efficient and easy for taxpayers to understand. This shows that the taxpayer community can feel the convenience, benefits, and satisfaction of implementing digital taxes.

Keywords: Perception, Tax Reform, Digital Taxation

Histori Artikel:

Diterima 30 November 2025, Direvisi 25 November 2025, Disetujui 27 Desember 2025, Dipublikasi 31 Desember 2025.

***Penulis Korespondensi:**

dk.niawati@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.981>

PENDAHULUAN

Pendapat atau persepsi merupakan pandangan, pendapat, dan langsung diperoleh dari seseorang. Pendapat Leavitt Harold J (1978:3) pendapat atau persepsi dapat dipahami dalam konteks yang terbatas yaitu penglihatan, cara bagaimana seseorang melihat atau memandang sesuatu, sementara dalam makna yang lebih luas ialah perspektif atau pemahaman tentang pandangan seseorang atau bagaimana seseorang mengartikan sesuatu. Dalam hal ini reformasi pajak digital sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat. Di era digital yang terus berkembang pesat, perubahan yang terjadi dengan teknologi yang semakin berkembang menjadikan berbagai aspek kehidupan mengalami perubahan, termasuk sistem perpajakan.

Pemerintah kini menghadapi tantangan baru dalam mengelola sistem pajak di Indonesia dengan mengikuti arus digital yang terus berkembang. Dengan begitu, pemerintah melakukan tindakan dengan merubah beberapa kebijakan dalam sistem perpajakan yang ada di Indonesia. Kebijakan tersebut diharapkan dapat terwujud dengan berbagai upaya yaitu peningkatan dalam pembaruan sistem informasi perpajakan menuju modernisasi guna mengikuti kemajuan teknologi saat ini dan terus dilakukan pembaruan, melalui penggunaan sistem e-filing, e-form, e-billing, e-faktur, e-samsat, dan lain-lain serta membangun kesadaran dan kepatuhan terhadap wajib pajak. Penerapan ini bertujuan agar pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan dengan lebih efisien dan transparan serta dapat mengoptimalkan tingkat kepatuhan pajak.

Penelitian sebelumnya umumnya fokus pada reformasi pajak dalam hal efektivitas kebijakan dan tingkat kepatuhan, namun masih kurang dalam meneliti bagaimana persepsi masyarakat terbentuk, terutama terkait dengan kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan responsivitas pelayanan pajak digital dari perspektif wajib pajak itu sendiri. Salah satu perubahan baru dalam penelitian ini adalah menganalisis reformasi pajak digital berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu aspek fisik, keandalan, dan responsif, dengan menjadikan wajib pajak sebagai orang yang utama menilai sistem pajak digital tersebut.

Reformasi pajak digital ini dapat menimbulkan berbagai persepsi masyarakat yang berbeda, persepsi masyarakat inilah yang mempengaruhi kepatuhan terhadap pajak. Ada yang merasa puas dan terbantu dengan menggunakan pajak digital, karena merasa lebih efisien, mudah dipahami, lebih transparansi dan praktis karena tidak harus membayar ke kantor direktorat jenderal pajak atau bisa membayar melalui rumah masing-masing. Namun di sisi lain terdapat persepsi wajib pajak yang negatif sehingga menyebabkan mereka tidak menjalankan wajib pajaknya secara optimal. Ini disebabkan oleh berbagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan pajak dari persepsi mereka. Ada dua faktor yang berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak, pertama faktor internal adalah faktor yang muncul dari diri sendiri yang berhubungan dengan karakteristik sehingga memicu saat melaksanakan kewajiban pajaknya. Faktor yang kedua faktor eksternal adalah faktor yang muncul dari luar diri sendiri sebagaimana dapat dilihat dari kondisi dan lingkungan di sekitar wajib pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh wajib pajak yang tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penyebab lainnya yang membuat masyarakat tidak menjalankan wajib pajaknya dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai tata cara pembayaran pajak digital, serta kurangnya sosialisasi atau penyuluhan perpajakan yang diberikan terhadap wajib pajak. Penyuluhan tersebut meliputi perhitungan pajak, laporan pajak, dan pengisian SPT. Pengetahuan pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya dapat mencerminkan tingkat kesadaran dan pengetahuan wajib pajak. Hal ini perlu dilakukan agar rendahnya tingkat kepatuhan pajak dapat teratasi. Karena sampai saat ini masih terdapat wajib pajak yang belum memahami tentang perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak, tingginya pemahaman pajak, akan berbanding lurus dengan mereka wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Reformasi perpajakan perlu diterapkan agar wajib pajak lebih

tertib untuk melaksanakan kewajiban pajaknya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan sistem e-filing.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang mengutamakan pada persepsi masyarakat terhadap reformasi pajak digital di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara terhadap wajib pajak. Wawancara adalah metode yang cukup efektif untuk mengetahui pandangan dan persepsi masyarakat terkait reformasi pajak digital. Wawancara ini dapat dilakukan terhadap wajib pajak baik individu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui metode utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi. Tujuan utama dilakukannya wawancara untuk mengumpulkan informasi terkait persepsi wajib pajak tentang reformasi pajak digital, informasi tersebut meliputi pengalaman mereka sistem pajak yang baru seperti penggunaan e-filing, e-billing, e-faktur. Selain itu juga dapat mengetahui pandangan masyarakat tentang keadilan dan efektivitas reformasi pajak digital. Sejauh mana mereka merasa terbantu atau terbebani dengan penerapan pajak digital.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Ada dua orang informan yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu wajib pajak individu. Kedua informan tersebut dipilih dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan pertama bernama Rudianto, berusia 39 tahun, bekerja sebagai guru sekaligus operator sekolah di SD Muhammadiyah 1 Trenggalek, dan sudah menerapkan sistem pajak digital dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Informan kedua bernama Nancy, seorang pelaku usaha salon kecantikan yang juga merupakan wajib pajak individu, serta memiliki pengalaman dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara digital.

Tempat pelaksanaan penelitian berbeda sesuai dengan kondisi masing-masing informan. Wawancara dengan informan pertama dilakukan secara daring melalui Google Meet, sedangkan wawancara dengan informan kedua dilaksanakan secara langsung di tempat tinggal narasumber, yaitu di Gunung Sari Indah, Surabaya. Kedua wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 27 Mei 2025. Tujuan pemilihan kedua informan ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi wajib pajak individu dari latar belakang profesi yang berbeda terhadap penerapan dan modernisasi sistem pajak digital di Indonesia.

Peneliti memilih informan menggunakan cara purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Informan yang dipilih adalah wajib pajak individu yang sudah menggunakan sistem pajak digital dalam melaporkan dan membayar pajak. Penelitian ini hanya melibatkan dua informan, yang semuanya merupakan wajib pajak pribadi. Kelompok informan lain seperti badan usaha, masyarakat umum, dan petugas pajak tidak termasuk dalam penelitian ini karena penelitian fokus pada pemahaman wajib pajak individu tentang perubahan sistem pajak digital di Indonesia.

Ada beberapa metode wawancara yang dapat dilaksanakan untuk penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, metode wawancara ini responden akan ditanya dengan pertanyaan yang sama. Yang kedua jenis wawancara semi-terstruktur, peneliti memiliki daftar pertanyaan yang lebih fleksibel. Yang ketiga jenis wawancara mendalam, jenis wawancara ini bersifat terbuka dan mendalam. Peneliti juga melakukan pemilihan sampel responden yang mewakili segmen masyarakat diantaranya yaitu wajib pajak individu, badan usaha atau pengusaha, masyarakat umum, dan petugas pajak atau ahli pajak.

Terdapat prosedur wawancara yang harus dilakukan saat wawancara yaitu persiapan dengan menentukan waktu dan tempat wawancara. Yang kedua pengantar dengan menjelaskan tujuan penelitian. Yang ketiga pelaksanaan wawancara dengan mempertanyakan pertanyaan yang telah disiapkan. Yang keempat penutupan dengan berterimakasih karena telah

memberikan kesempatan untuk menyampaikan informasi. Setelah melakukan prosedur wawancara, data atau informasi yang didapatkan akan dianalisis melalui metode kualitatif yaitu dengan menilai tema-tema yang muncul dari jawaban responden, mengidentifikasi pola, dan menggali makna dari informasi yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Ada dua orang informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu cara memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria informan meliputi wajib pajak pribadi yang sudah menggunakan sistem pajak digital, seperti e-filing dan e-billing, serta memiliki pengalaman langsung dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara digital. Jumlah informan yang dipilih didasarkan pada fokus penelitian yang ingin mendalami persepsi dan pengalaman subjektif wajib pajak terhadap modernisasi sistem pajak di Indonesia, sehingga penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi. Untuk memastikan data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya, penelitian ini menggunakan dua teknik yaitu triangulasi teknik dan member check.

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara mendalam dengan data dari observasi dan dokumen terkait, seperti peraturan perpajakan dan literatur mengenai reformasi pajak digital. Selain itu, member check dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan maksud dan pengalaman informan, sehingga meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi pajak digital merupakan sistem pembayaran maupun pelaporan pajak yang diterapkan oleh pemerintah sebagai suatu kegiatan pengembangan dalam sistem perpajakan modern terhadap transformasi ekonomi digital. Suriyani BB, La Ode Agus Said, & Astriyani syaqira (2022). Tujuan dari penerapan ini adalah agar pembayaran ataupun pelaporan pajak lebih efisien, mudah, dan efektif serta lebih menerapkan transparansi dalam pengelolaan pajak dan juga meningkatkan kemudahan dalam pelayanan pajak. Sarinah, S., Rasmin, R., Afandi, M. A., & Febriansyah, F. (2014), Dengan demikian tujuan tersebut dapat mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan bisa membuat wajib pajak lebih patuh. Ke patuhan wajib pajak bisa dilihat dari beberapa hal, seperti kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang harus dibayar, serta kepatuhan dalam membayar pajak yang tertunggak. (Rahayu & Lingga, 2010). Modernisasi sistem pajak dapat diartikan sebagai penerapan suatu sistem pajak yang aman, sederhana, dan transparan dengan memanfaatkan teknologi informasi terkini (Farandy, 2018). Saat ini, modernisasi sistem pajak dapat dilakukan secara daring, termasuk e-registration, e-filing, e-billing, e-banking, e-spt, dan pengembangan sistem informasi pajak lainnya (Chaerunisak & Putry, 2022).

Sistem pajak digital tidak hanya membuat proses pelaporan lebih mudah, tetapi juga meningkatkan keakuratan laporan pajak yang diajukan oleh wajib pajak. Salah satu hal utama yang tersedia adalah verifikasi otomatis, yang membantu mengurangi kesalahan saat mengisi data perpajakan. Fitur e-Faktur dan e-Billing memungkinkan wajib pajak menghindari kesalahan dalam mengisi faktur pajak dan pembayaran, yang sebelumnya sering menjadi penyebab kesalahan dalam laporan manual. Adanya konfirmasi dan verifikasi otomatis yang dilakukan sistem memberikan rasa aman bagi wajib pajak karena mengurangi risiko kesalahan yang bisa berdampak pada sanksi administratif (Nissa, F. 2025).

Menurut penelitian terdahulu telah ditemukan bahwa pemahaman terhadap pajak digital yang rendah dan kesiapan UMKM masih menjadi kendala utama, dimana sebagian pelaku UMKM

masih beranggapan bahwa modernisasi dalam pajak ini menjadi beban baru yang kompleks. Dan juga ada yang melihat untuk meningkatkan profesionalisme bisnis. Dari penelitian ini menunjukkan adanya beragam persepsi yang berdampak terhadap kepatuhan dan pemahaman pajak digital di tingkat pelaku usaha kecil menengah (Judijanto et al. 2024).

Serta temuan dalam penelitian lain menunjukkan bahwa Analisis keberhasilan penerapan digitalisasi dalam sistem administrasi perpajakan melihat bagaimana berbagai sistem digital seperti e-SPT, e-bupot, e-faktur, e-billing, dan lainnya dijalankan. Penelitian ini juga mengevaluasi sejauh mana teknologi digunakan dalam pengelolaan pajak, serta tantangan yang masih dihadapi dalam menciptakan sistem perpajakan digital yang berjalan dengan baik (Ningsih et al. 2025)

Temuan dari penelitian persepsi wajib pajak di kota Demak terhadap layanan pajak digital, hasilnya dapat diungkapkan bahwa bahwa persepsi wajib pajak mengenai kemudahan, hambatan teknis dapat dikatakan cukup berhasil dalam meningkatkan kemudahan layanan. Namun belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman wajib pajak (Rizkina & Rakhmawati 2025). Sedangkan dalam temuan penelitian yang berjudul Sentiment Analysis terhadap Sistem Administrasi Perpajakan Baru (Coretax) menunjukkan adanya kekhawatiran dan frustrasi pengguna terhadap masalah teknis, kebingungan prosedur, dan tantangan akses. Temuan ini dapat diartikan bahwa implementasi teknologi digital tidak selalu diterima mulus oleh masyarakat wajib pajak (Shelvi et al. 2025)

Dalam penelitian yang berjudul efektivitas reformasi pajak digital, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem seperti e-Filing, e-Billing, dan Core Tax Administration secara umum membantu mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, meningkatkan keeffisienan dalam urusan administrasi, serta memperkuat pengawasan secara langsung dan real time (Wijayanti et al. 2025). Serta Terdapat penelitian yang memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi pajak melalui e-Filing dan e-Billing di Indonesia membantu meningkatkan kepatuhan dan penerapan hukum perpajakan. Meski begitu, penelitian ini juga menunjukkan beberapa hambatan, seperti ketimpangan akses ke teknologi digital dan kebutuhan akan perlindungan data, yang bisa memengaruhi efektivitas pelaksanaan digitalisasi pajak secara keseluruhan (Rosyid et al. 2024).

Penerapan yang dilakukan pemerintah ini yaitu suatu kegiatan pengembangan pajak dalam sistem perpajakan juga menyesuaikan dengan terbitnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilaksanakan di Indonesia yaitu Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan PERPRES Nomor 132 Tahun 2022 tentang arsitektur SPBE Nasional. Peraturan perpajakan memiliki peran penting dalam pengembangan sistem pajak yang efisien dan berkelanjutan. Aturan yang disusun dengan jelas, konsisten, dan mudah dimengerti akan mendukung wajib pajak individu dalam menjalankan kewajiban mereka. Saat peraturan dibuat dengan mempertimbangkan prinsip keadilan dan kesederhanaan, hal itu akan menimbulkan pandangan positif masyarakat terhadap badan pajak (Simamora & Efriyenti, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah terus mengembangkan dan meningkatkan efisiensi dengan memanfaatkan teknologi informasi kepada masyarakat dan memberikan layanan terbaik. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan beberapa masyarakat masih belum merasakan manfaat pajak digital, dengan begitu perlunya penelitian ini dapat mengukur sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan pajak digital merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur pelayanan public (Muniarti, Riston G, Ahmad, & Dahniar. 2022: 2491). Aspek tersebut mencakup tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), dan responsiveness (daya tanggap). Pembahasan

ini memiliki tujuan untuk menelusuri lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan diukur atau dinilai dan seberapa baik pelayanan dalam sistem pajak digital ini memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal keterbukaan (transparansi), keefisienan atau keefektifan, keamanan (privasi), serta keterjangkauan. Serta persepsi para Wajib Pajak mengenai pelaksanaan sistem pajak digital yang digunakan dalam pengelolaan administrasi perpajakan sangat penting untuk dipahami, sebab ini dapat berhubungan secara tidak langsung dengan tingkat kepercayaan dan dukungan publik terhadap niat positif pemerintah dalam mengelola sistem administrasi perpajakan yang terbuka, jujur, dan adil (Rusli, 2019).

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik adalah salah satu aspek penting dalam menilai pelayanan publik. Dalam hal ini, aspek pelayanan mencakup fasilitas yang ada atau yang diberikan kepada masyarakat. Jika dilihat dari konteksnya yaitu digitalisasi, maka dapat ditinjau dari antarmuka DJP online, kemudahan navigasi, dan desain sistemnya. Serta dapat dinilai juga dari efisiensi. Dimana hal tersebut mencakup waktu transaksi, apakah sistem penggunaannya dapat menghemat waktu dibandingkan proses manual. Yang kedua apakah dengan diterapkannya sistem ini masih terdapat kendala atau tidak bagi wajib pajak.

Untuk itu kita harus mengetahui secara langsung persepsi masyarakat wajib pajak agar dapat mengetahui hal tersebut. Menurut pendapat Leavitt Harold J (1978:3) Persepsi ini bisa dilihat melalui arti sempit yaitu penglihatan, yang dimana dapat dilihat dari pandangan seseorang dalam melihat sesuatu, lain halnya secara menyeluruh yaitu persepsi bagaimana seseorang berpendapat atau mengartikan sesuatu, (Wahyu Widodo, Minarwati. 2024: 236). Adapun menurut Jalaludin Rachmat (2011:50) Persepsi adalah pengalaman terhadap obyek, kejadian yang pernah dialami, atau hubungan-hubungan yang didapatkan dengan menganalisis dan merangkum informasi dan menafsirkan pesan. Dan persepsi atau pendapat dari wajib pajak saya wawancarai mengenai pajak digital “Bagus karena akan menambah pendapatan Negara dan menciptakan keadilan dalam perpajakan untuk semua pelaku usaha.” Dari jawaban Rudianto sebagai wajib pajak individu tersebut menandakan bahwa salah satu wajib pajak merasa pajak digital dapat membawa pengaruh baik bagi Negara karena pendapatan utama Negara diantaranya diperoleh dari pajak, menurut UU bersifat memaksa pada orang pribadi maupun badan (Reza umamah, Nesya Zuhrah, Heikelindra Kurniawan, Wirawan Firman Nurcahya. 2024: 1).

Jika dilihat dari pelayanan pajak digital menurutnya “Lebih memudahkan masyarakat, karena lebih efisien waktu dan tenaga.” Jawaban dari Rudianto sebagai wajib pajak individu Dan ada juga yang berpendapat terkait pelayanan pajak digital yaitu “Cukup memudahkan, kita tidak perlu antre di kantor pajak lagi. Tapi memang kadang-kadang masih ada kendala teknis seperti server lambat atau sistem yang tidak bisa diakses saat beban tinggi.” Jawaban dari Nancy sebagai wajib pajak individu, hal ini dapat diartikan bahwa pajak digital mampu memenuhi ekspektasi wajib pajak tersebut dengan memberikan pelayanan yang memudahkan lebih efisien waktu dan tenaga, namun juga masih terdapat beberapa kendala seperti server lambat bahkan sampai error.

Dalam hal ini pentingnya aspek tangibles dalam pelayanan publik yaitu untuk memberikan kesan pertama yang baik terhadap pengguna layanan. Fasilitas yang diberikan dengan diterapkannya pajak digital yang dimana terlihat lebih efisien akan meningkatkan kenyamanan dan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pajak digital berhasil sesuai dengan standar yang diharapkan walaupun terkadang masih terdapat kendala dalam server (Muniarti, Riston G, Ahmad, & Dahniar. 2022: 2492).

2. Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) suatu hal yang berfokus pada konsistensi dan kualitas layanan yang di berikan (Muniarti, Riston G, Ahmad, & Dahniar. 2022: 2492). Dalam hal ini, pemerintah memastikan untuk mempermudah dan efisien dalam pembayaran pajak. Tujuannya adalah dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak, dan memastikan pendapatan pajak yang stabil dan berkelanjutan (Suriyani BB, La Ode Agus Said, & Astriyani syaqira. 2022). Dan reliability ini juga di ukur sejauh mana sistem perpajakan digital ini dapat di andalkan dalam proses administrasi pajak. Aspek penting dalam konteks tersebut ialah sistem pajak digital seperti sepertiDJP online, e-filing, e-biling, dan aplikasi pajak yang lainnya dapat menghitung pajak secara cepat, menyimpan data pengguna secara aman, dan menghindari kesalahan input atau output. Hasil wawancara mengani hal ini menurut wajib pajak ialah “Ya, saya merasa lebih terpercaya dengan sistem pajak yang sudah digitalisasi ini karena lebih transparansi, dapat memudahkan dalam pelaporan pajak secara cepat dan tepat, intinya memang bisa di andalkan.” Jawaban dari Rudianto sebagai wajib pajak individu. Sedangkan jawaban dari wajib pajak individu Nancy yaitu “Memang bisa di andalkan karena sangat memudahkan saya, namun kadang saya masih suka bingung dengan sistem pelaporan dan pembayarannya, sehinga saya masih mencari bantuan orang lain yang paham sama pajak digital ini.”

Melalui hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak digital memang bisa di andalkan namun masih terdapat hal yang belum memuaskan masyarakat. Salah satunya dari pengetahuan tentang digitalisasi, masih banyak masyarakat yang merasa belum bisa menggunakan pajak digital dengan alasan tidak paham. Oleh karena itu perlunya sosialisasi terkait pajak digital ini. Agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Jadi apabila masyarakat lebih paham mengenai digitalisasi ataupun pajak digital hal ini adalah salah satu bentuk perluasan kepatuhan warga Negara yang memunculkan kesadaran pada hak dan komitmennya sehingga tingkat kepatuhannya tinggi (Wulan Dwi Agusetiawati, Noor Shodiq Askandar, Umi Nandiroh 2024: 681).

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menilai seberapa tanggap dan efektif suatu lembaga merespons kepatuhan dan pengaduan dari masyarakat. Responsiveness atau daya tanggap termasuk salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar dalam membangun citra positif pelayanan public. Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak individu Nancy ia menyampaikan bahwa “Saya pernah mengalami gagal login, padahal saya input NPWP dan password nya sudah benar, sampai mengulang lebih dari tiga kali. Akhirnya saya mencoba menghubungi langsung DJP nya lewat telfon namanya kring pajak, dan syukurnya langsung di tangani dan saya bisa login di saat itu juga, mungkin sistemnya error saat itu.”

Dengan begitu hasil wawancara membuktikan bahwa respon dari pelayanan public bisa dikatakan cepat dan tanggap terhadap keluhan yang di berikan masyarakat wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis pelayanan public DJP yang bernama kring pajak dapat disimpulkan dapat di kategorikan baik, karena mampu merespons setiap keluhan dan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Walaupun begitu evaluasi dan perbaikan tetap diperlukan untuk memastikan layanan tetap optimal dan relevan dalam perkembangan kebutuhan masyarakat wajib pajak (Muniarti, Riston G, Ahmad, & Dahniar. 2022: 2493).

4. Ketaatan Wajib Pajak

Ketaatan Wajib Pajak adalah sebuah kondisi ketika wajib pajak mampu melaksanakan semua kewajibannya dan menjalankan hak perpajakannya (Nasution, 2018: 70). Dan juga dapat di artikan dengan kemauan untuk menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak berdasarkan

peraturan yang ditetapkan tanpa harus di adakan pengecuelan, penyelidikan, teguran, dan pengenaan sanksi baik hukum atau administrasi (Deli, L., & Murtani, 2019: 233).

Ketaatan adalah Tindakan tanpa paksaan untuk berbuat sesuatu, yang di dalamnya terdapat sebuah kesadaran atau adanya hal yang bersifat paksaan. Hal tersebut dapat membuat seseorang melaksanakan sesuai yang diinginkan kepatuhan wajib pajak yaitu sifat taat berarti menurut, di siplin, dan taat pada aturan pemerintah (Resti Aulia Putri, M. Orba Kkurniawan, Yulian Sahri, Mizan, M. Fakhriansyah. 2024: 96).

Ketaatan wajib pajak juga termasuk salah satu sasaran utama dari transformasi sistem pajak di Indonesia. Transformasi sistem pajak ini melalui mekanisme sistem pajak sederhana, yang terdiri dari terdapatnya kejelasan hukum, dan memiliki tujuan penyebaran ekonomi yang seimbang. Kesederhanaan yang mencakup dari perubahan sistem perpajakan dibutuhkan pemahaman agar mudah di mengerti dan dapat dilaksanakan wajib pajak. Pemahaman ini memiliki arti pengetahuan, pendapat, dan pikiran ataupun memahami tentang suatu hal.

Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang mendalam tentang perpajakan, baik dari sistem nya maupun administrasi yang mengalami perubahan, sehingga hal tersebut bisa menjadikan wajib pajak memenuhi kewajibannya yang terdapat dalam Undang-undang nomor 7 tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan. Hal tersebut bisa mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia, tetapi apabila wajib pajak tidak memiliki pemahaman mengenai perpajakan maka mereka akan kesulitan untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, yang mengakibatkan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak (Resti Aulia Putri, M. Orba Kkurniawan, Yulian Sahri, Mizan, M. Fakhriansyah. 2024: 97).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap wajib pajak individu Rudianto Ia menyatakan “Banyak masyarakat yang belum memahami bentuk transaksi digital yang terkena pajak, administrasi pajak untuk transaksi digital memerlukan sistem yang canggih dan efektif untuk memantau dan menegakkan kepatuhan pajak, perlu koordinasi dengan Negara lain untuk penerapan pajak tingkat global.” Berdasarkan hal tersebut bahwa masih banyak masyarakat yang kurang pemahaman tentang sistem perpajakan dalam bentuk transaksi digital. Jika hal tersebut masih terjadi di Indonesia yaitu minimnya pengetahuan wajib pajak menjadi penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak (Firmansyah, Meutia Layli, Cornelia Mutiara Puspitasari. 2023: 253).

Dalam hal ini dapat di lihat bahwa pentingnya pemahaman sistem perpajakan di Indonesia agar tingkat kepatuhan wajib pajak terus meningkat. Dan berdasarkan persepsi dari wajib pajak individu Rudianto yaitu “Perlunya sosialisasi dan penerapan agar tercipta keadilan dalam perpajakan. Memastikan semua pelaku ekonomi, baik yang berbasis tradisional maupun digital dikenakan pajak secara adil.”

Dari jawaban wajib pajak, maka perlunya sosialisasi untuk memberikan arahan dan pemahaman kepada wajib pajak agar dapat menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak yang baik tanpa adanya kendala dikarenakan kesulitan baik dari sistem maupun administrasi perpajakan yang telah mengalami perubahan.

Tingkat pendidikan juga berperan penting dalam meningkatkan pemahaman tentang perpajakan. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan atau pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih memahami pentingnya membayar pajak, dan juga paham tentang dampak terhadap Negara, baik dari segi pembangunan maupun kesejahteraan nasional. Sedangkan jika masyarakat cenderung tidak paham atau minim ilmu tentang perpajakan maka mereka memiliki keterbatasan akses dalam informasi atau tata cara sistem perpajakan yang baru. Oleh karena itu perlunya upaya untuk edukasi mengenai sistem perpajakan yang baru melalui sosialisasi ataupun penyuluhan bagi masyarakat wajib pajak yang minim pemahaman terkait perpajakan (Muniarti, Riston G, Ahmad, & Dahniar. 2022: 2495).

Kepatuhan wajib pajak ini juga diperlukannya dari pemahamannya semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, juga harus mengerti cara mengisi formulir pajak tepat pada waktunya. Reformasi pajak digital seperti penggunaan sistem e-billing, e-filing, dan sebagai wujud dari sistem administrasi modern bertujuan yang sama seperti untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan sehingga dapat mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak. E-billing merupakan bentuk transaksi pajak berbasis elektronik dengan menyertakan kode billing (15 angka).

Sedangkan tax e-filing adalah bentuk modernisasi pembayaran dari DJP sebagai sarana pelaporan dan pembayaran SPT secara online tanpa harus datang ke kantor DJP untuk mengisi formulir SPT secara manual dengan antrian yang panjang. Dan sistem reformasi pajak digital ini berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Seperti sistem e-filing membawa efek yang substansial pada kepatuhan wajib pajak, dimana manfaat, kemudahan, dan penerapan sistem tersebut dirasakan oleh wajib pajak yang menggunakannya, hal tersebut menjadikan wajib pajak patuh terhadap kewajibannya (Zulia Hanum, Muhammad Ikhwan Mulyawan. 2024: 1264-1265).

SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini ialah dapat mengetahui bagaimana masyarakat membentuk pendapat mereka pada reformasi pajak digital di Indonesia, serta apa saja hal-hal yang memengaruhi pendapat tersebut. Dari hasil yang diperoleh, bisa disimpulkan bahwa pendapat masyarakat terhadap reformasi pajak digital masih beragam dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kemampuan dalam menggunakan teknologi, pemahaman tentang pajak, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pajak yang dikelola pemerintah. Orang-orang yang lebih paham tentang teknologi dan pajak cenderung memiliki sikap positif terhadap reformasi ini, karena mereka melihatnya sebagai cara untuk memenuhi kewajiban pajak di tengah perkembangan ekonomi digital. Sebaliknya, masyarakat yang merasa kurang mendapat penjelasan atau bingung dengan peraturan yang berlaku cenderung mengabaikan atau menolak reformasi ini, terutama karena khawatir soal transparansi dan kesulitan dalam mengurus administrasi pajak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pandangan wajib pajak mengenai reformasi perpajakan digital di Indonesia masih bervariasi dan dipengaruhi oleh seberapa baik mereka memahami teknologi dan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem perpajakan digital. Penelitian ini memiliki beberapa batasan, seperti jumlah responden yang terbatas dan fokus yang hanya pada wajib pajak individu, sehingga temuan yang diperoleh tidak bisa digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian yang akan datang disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden dari berbagai latar belakang serta menerapkan metode yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh. Dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah serta Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas layanan, sosialisasi, dan dukungan terkait pelaksanaan sistem perpajakan digital agar dapat diterima dengan lebih baik oleh masyarakat.

Dari penelitian ini, disarankan bahwa pemerintah perlu memperkuat cara berkomunikasi dengan masyarakat serta meningkatkan pemahaman tentang dunia digital dan pajak secara lebih luas, agar muncul kesadaran bersama dan masyarakat percaya pada kebijakan tersebut. Hal ini dapat diterapkan dengan membuat panduan yang bisa dipahami, melibatkan komunitas digital, serta menggunakan pendekatan belajar berbasis teknologi. Dengan cara tersebut, reformasi pajak digital tidak hanya menjadi kebijakan formal, tetapi juga diterima sebagai kebutuhan bersama dalam mengembangkan ekosistem ekonomi digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusetiawati, W. D., Askandar, N. S., & Nandiroh, U. (2024). Pengaruh Edukasi Pajak, Literasi Digital, dan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 680–691. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Ahmad, R. G., & Kendari, U. M. (2024). *DI KANTOR SAMSAT KOTA KENDARI*. 7(4), 2488–2497.
- Di, K., & Demak, K. (2025). e-ISSN 2684 - 6756. 11(September), 61–72. <https://doi.org/10.33197/jabe.vol11.iss2.2025.3102>
- Efektivitas, P., Dan, P., Sistem, M., & Indonesia, P. (2019). *PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN e-FILING DAN MODERNISASI SISTEM PERPAJAKAN INDONESIA TERHADAP EFEKTIVITAS PEMROSESAN DATA PERPAJAKAN*. 12(1), 47–63.
- Firmansyah, F., Layli, M., & Puspitasari, C. M. (2024). Asistensi SPT Tahunan Menggunakan E-Filling Melalui Program Relawan Pajak Tahun 2023. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 15(2), 252–256. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v15i2.15745>
- Hanum, Z., & Mulyawan, M. I. (2024). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 8(2), 1255–1267. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2066>
- Indawati, Y., Anggriawan, T. P., & Sakti, P. B. (2024). Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(4), 9796–9802.
- Judijanto, L., Hidayati, N., Ningsih, I., Ndiak, R., Mataram, U. M., & Luwuk, U. M. (2024). *MSME Actors ' perception on the implementation of digital tax in Indonesia*. 2(1).
- Nissa, F. (n.d.). *PENGARUH PENERAPAN SISTEM PAJAK DIGITAL , REFORMASI PERPAJAKAN , DAN PROGRAM TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP MEDAN BELAWAN*. 53–60.
- No Title. (2024). 4(1), 169–186.
- Persepsi, P., Pajak, K., & Pajak, K. (2023). *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 5, 2410–2426. <https://doi.org/10.47476/as.v5i5.2240>
- Publicuho, J., Ode, L., Said, A., Syaqira, A., & Oleo, U. H. (2024). *DIGITALISASI LAYANAN SAMSAT : Peningkatan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui e-Samsat di Kabupaten Muna*. 7(4), 2111–2126.
- Rachdian, A. O., Pawitan, G., & Sari, D. (2025). *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia Sentiment analysis of Indonesia ' s new digital Tax Administration System (Coretax)*. 29(2).
- Rohman, T., Malia, E., & Baihaki, A. (2023). Analisis Potensi Penerimaan Pajak Penghasilan Atas Konten Youtube. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)*, 8(1), 115–135. <https://doi.org/10.51289/peta.v8i1.642>
- 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*. 5, 265–280.
- Simamora, E. R., & Efriyenti, D. (n.d.). *Pengaruh peraturan perpajakan , modernisasi sistem perpajakan dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi The influence of tax regulations , modernization of the tax system , and tax awareness on individual taxpayer compliance*. September 2025.
- Sulton, I. M. D. & A. (2020). *Tapis : Jurnal Penelitian Ilmiah*. 4(2), 192–201.
- Wijayanti, A., Aditya, D., & Hilman, Y. A. (2025). *The Effectiveness of Tax Reform on Taxpayer Compliance in Digital Age*. 4, 61–68. <https://doi.org/10.59525/sultan.v4i2.1009>