

PERAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS WAJIB PAJAK

Mohammad Azimul wafa

Muhammadazimulwafa@gmail.com, Perbankan Syariah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid
Pekalongan, Indonesia

Imahda Khoiri Furqon

imahda.khoiri.furqon@uingusdur.ac.id, Perbankan Syariah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid
Pekalongan, Indonesia

Abstrak

Sistem informasi perpajakan, seperti e-Filing dan e-Billing, merupakan inovasi penting dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran sistem tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, menggunakan data sekunder dari laporan resmi dan publikasi ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-Filing mempermudah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online, mengurangi kesalahan administrasi, dan mempercepat proses pelaporan. Sementara itu, e-Billing memudahkan pembayaran pajak secara elektronik, meningkatkan efisiensi, dan memastikan akurasi data transaksi. Kendati demikian, implementasi sistem ini menghadapi tantangan seperti literasi digital yang rendah, kendala teknis, dan kesenjangan akses di wilayah terpencil. Faktor-faktor ini menghambat adopsi yang merata, terutama di kalangan UMKM dan masyarakat pedesaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem e-Filing dan e-Billing berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, asalkan tantangan tersebut dapat diatasi melalui edukasi digital, peningkatan infrastruktur, dan dukungan teknis. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya mendukung pencapaian target penerimaan pajak, tetapi juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan perpajakan di Indonesia..

Kata Kunci : e-Filing, e-Billing, kepatuhan pajak, literasi digital, sistem informasi perpajakan.

THE ROLE OF TAX PAYMENT SERVICE INFORMATION SYSTEMS IN IMPROVING TAXPAYER EFFECTIVENESS

Abstract

Tax information systems, such as e-Filing and e-Billing, are important innovations in modernizing tax administration in Indonesia. This study aims to analyze the role of these systems in improving taxpayer compliance. The method used is descriptive qualitative with a case study approach, using secondary data from official reports and scientific publications. The results show that e-Filing makes it easier to report tax returns online, reduces administrative errors, and speeds up the reporting process. Meanwhile, e-Billing facilitates electronic tax payments, increases efficiency, and ensures the accuracy of transaction data. Nevertheless, the implementation of these systems faces challenges such as low digital literacy, technical constraints, and access gaps in remote areas. These factors hinder equitable adoption, especially among MSMEs and rural communities. This study concludes that e-Filing and e-Billing systems contribute significantly to improving taxpayer compliance, provided that these challenges can be overcome through digital education, infrastructure improvements, and technical support. Thus, these systems not only

support the achievement of tax revenue targets, but also increase taxpayers' confidence in the transparency and accountability of tax services in Indonesia.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan infrastruktur. Dalam konteks Indonesia, sektor pajak memegang peran yang sangat vital untuk mendukung perekonomian negara. Namun, dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, peran wajib pajak sangat menentukan. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan menjadi kunci dalam memastikan tercapainya target penerimaan negara. Oleh karena itu, perlu adanya sistem yang mendukung kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (A. M. Siahaan and Susanto 2022).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, sistem informasi pelayanan pajak menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efektivitas pembayaran pajak. Salah satu kemajuan yang signifikan adalah implementasi sistem e-Filing dan e-Billing yang memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara online. Sistem ini bukan hanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan yang terjadi dalam proses administrasi perpajakan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mengurangi peluang terjadinya praktik penghindaran pajak (Pratama and Yulianto 2020b).

Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan berbagai inovasi digital dalam pelayanan pajak, termasuk e-Filing untuk pelaporan SPT Tahunan dan e-Billing untuk pembayaran pajak. Melalui inisiatif ini, pemerintah berharap dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam menghadapi tantangan ketidakpatuhan yang masih terjadi. Sebagai contoh, penerapan sistem informasi pajak dapat memberikan kemudahan dalam perhitungan pajak yang lebih akurat serta mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu (Yusuf and Yudhistira 2021b). Meskipun demikian, penerapan sistem ini juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti tingkat literasi teknologi yang belum merata di kalangan wajib pajak, terutama di kalangan UMKM dan masyarakat di daerah terpencil (Santoso and Wibowo 2023).

Sistem informasi pelayanan pembayaran pajak tidak hanya bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak, tetapi juga untuk mendorong budaya kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Dalam konteks ini, sistem informasi perpajakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi beban administrasi, dan mempercepat proses penerimaan pajak, yang pada gilirannya berkontribusi pada stabilitas perekonomian negara (Putra and Sari 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran sistem informasi pelayanan pembayaran pajak dalam meningkatkan efektivitas wajib pajak di Indonesia. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana teknologi informasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menganalisis dampaknya terhadap penerimaan pajak, serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam implementasinya. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai kontribusi sistem informasi ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang bermanfaat untuk peningkatan sistem perpajakan di Indonesia (Wahyuni and Rosyidi 2020).

TINJAUAN PUSTAKA

Teori tentang kepatuhan pajak dan sistem informasi perpajakan menjadi dasar utama dalam penelitian ini. Teori Kepatuhan Pajak menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak

dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Menurut (Allingham and Sandmo 1972), kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh peluang untuk mendapatkan keuntungan dari penghindaran pajak, resiko audit, serta penilaian terhadap kewajiban moral membayar pajak. Di sisi lain, Teori Sistem Informasi menganggap sistem informasi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data yang diperlukan dalam suatu organisasi atau negara (Laudon and Laudon 2019). Penerapan sistem informasi yang baik di sektor pajak berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi kesalahan administrasi, dan mempercepat proses pembayaran pajak.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara penerapan sistem informasi pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. (Pratama and Yulianto 2020b) dalam studi mereka mengenai e-Filing dan e-Billing menunjukkan bahwa penggunaan sistem online untuk pelaporan dan pembayaran pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama karena memudahkan proses dan mengurangi kesalahan manusia. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (A. M. Siahaan and Susanto 2022) yang mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan mempermudah interaksi antara wajib pajak dan pemerintah, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pajak.

Namun, meskipun sistem e-Tax menunjukkan banyak manfaat, tantangan tetap ada. (Santoso and Wibowo 2023) mencatat bahwa salah satu hambatan utama dalam penerapan sistem ini adalah literasi digital yang belum merata di kalangan wajib pajak, terutama di daerah-daerah terpencil dan UMKM. Hal ini menyebabkan ketimpangan dalam penerimaan pajak dan perlu adanya peningkatan edukasi digital untuk mendorong adopsi sistem pajak elektronik di seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Yusuf and Yudhistira 2021b) membahas bagaimana teknologi informasi mempengaruhi perilaku wajib pajak. Mereka menemukan bahwa kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang berbasis teknologi, serta transparansi dalam prosesnya, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi yang transparan dan terpercaya sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis penerapan sistem informasi pelayanan pembayaran pajak, seperti e-Filing dan e-Billing, serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terkait dengan sistem informasi perpajakan, tantangan dalam penerapannya, dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih kaya mengenai praktik, pengalaman, dan dinamika dalam implementasi sistem e-Tax di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi sistem e-Filing dan e-Billing yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia. Penelitian ini tidak mengumpulkan data langsung dari responden, melainkan melakukan analisis dokumen yang relevan serta observasi langsung terhadap proses pelayanan pajak berbasis teknologi di beberapa kantor pajak. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk memahami bagaimana penerapan teknologi ini dapat mempengaruhi kepatuhan pajak dan apa saja tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen resmi, seperti laporan tahunan DJP, laporan kebijakan perpajakan, dan evaluasi sistem e-Tax yang diterbitkan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan

data sekunder dari artikel ilmiah, buku, serta publikasi yang relevan mengenai sistem informasi perpajakan dan kepatuhan pajak. Penelitian ini juga melakukan observasi langsung terhadap implementasi sistem e-Tax di beberapa kantor pajak di Indonesia, dengan fokus pada pengamatan terhadap alur proses penggunaan e-Filing dan e-Billing, interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak, serta kendala yang ditemukan dalam penerapan sistem ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem e-Filing dan e-Billing dalam Mempermudah Proses Pembayaran dan Pelaporan Pajak.

Penerapan sistem e-Filing dan e-Billing di Indonesia bertujuan untuk memodernisasi administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kedua sistem ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan manusia dan untuk memanfaatkan teknologi dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Sistem e-Filing memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan SPT masa secara online melalui portal resmi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sebelum adanya sistem ini, wajib pajak harus mengisi formulir SPT secara manual dan mengunjungi kantor pajak untuk mengajukan pelaporan mereka. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga rawan kesalahan administratif, seperti ketidakakuratan dalam pengisian data dan kehilangan dokumen.

Dengan adanya e-Filing, wajib pajak dapat mengakses sistem ini kapan saja dan di mana saja melalui internet, yang memberikan fleksibilitas yang lebih besar. Sistem ini juga memungkinkan wajib pajak untuk melakukan verifikasi otomatis atas data yang dimasukkan, mengurangi kesalahan pengisian yang sering terjadi pada formulir manual. Selain itu, e-Filing memungkinkan wajib pajak untuk menyimpan salinan digital dari SPT yang telah diajukan, yang dapat dengan mudah diakses kapan saja sebagai bukti pelaporan.

Selain kemudahan akses, e-Filing juga memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam hal kecepatan pelaporan. Sistem ini mempercepat proses pelaporan yang sebelumnya memakan waktu lama, karena tidak perlu menunggu antrean atau datang langsung ke kantor pajak. Wajib pajak hanya perlu mengisi data secara online dan mengirimkan formulir melalui sistem yang terintegrasi, yang langsung diproses oleh DJP. Hal ini mengurangi waktu yang dihabiskan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporan mereka.

Sistem e-Billing memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara online, menggantikan proses manual yang melibatkan pengisian bukti setor pajak dan antrian panjang di bank. Dengan e-Billing, wajib pajak dapat memperoleh kode billing melalui portal pajak online, yang kemudian digunakan untuk melakukan pembayaran di bank atau melalui saluran pembayaran elektronik lainnya, seperti mobile banking atau aplikasi pembayaran online.

Salah satu keuntungan utama dari e-Billing adalah kemudahan pembayaran tanpa harus datang ke bank atau kantor pajak. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran dari rumah atau kantor, menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet. Proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan dalam pengisian data pembayaran, yang dapat terjadi pada sistem manual. Dengan adanya e-Billing, keakuratan data transaksi pajak dapat dipastikan karena kode billing yang dihasilkan bersifat unik dan terintegrasi langsung dengan sistem DJP.

Sistem e-Billing juga memudahkan wajib pajak untuk melacak status pembayaran mereka secara real-time. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak dapat langsung mengakses bukti pembayaran secara elektronik yang terdaftar dalam sistem. Bukti pembayaran ini menjadi valid dan dapat digunakan untuk keperluan administrasi pajak lebih

lanjut. Hal ini mengurangi ketergantungan pada bukti pembayaran fisik, yang sebelumnya sering mengalami kerusakan atau kehilangan.

Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem e-Filing dan e-Billing diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepatuhan pajak adalah kemudahan akses dan transparansi dalam proses administrasi perpajakan. Dengan adanya e-Filing dan e-Billing, wajib pajak tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam melaporkan dan membayar pajak, tetapi juga merasakan proses yang lebih transparan dan terstruktur.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pratama and Yulianto 2020b), sistem online seperti e-Filing dan e-Billing memfasilitasi pengurangan kesalahan manusia, meningkatkan efisiensi, dan memberikan transparansi lebih dalam pelaporan serta pembayaran pajak. Ini secara tidak langsung meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka.

Sistem ini juga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka tepat waktu, karena adanya notifikasi dan pengingat otomatis melalui email atau pesan teks yang dikirimkan oleh sistem. Hal ini mengurangi kemungkinan keterlambatan atau kelalaian dalam melakukan pembayaran atau pelaporan.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penggunaan e-Tax, seperti masalah literasi digital, kendala teknis, dan kesenjangan digital di daerah terpencil.

Meskipun sistem e-Tax seperti e-Filing dan e-Billing memberikan kemudahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, implementasinya di Indonesia tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kepatuhan wajib pajak. Beberapa tantangan utama yang dihadapi dalam penggunaan e-Tax antara lain adalah masalah literasi digital, kendala teknis, dan kesenjangan digital di daerah terpencil.

Salah satu hambatan utama yang dihadapi oleh wajib pajak dalam penggunaan sistem e-Tax adalah rendahnya literasi digital. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Santoso and Wibowo 2023), banyak wajib pajak, terutama yang berada di daerah terpencil dan usaha mikro kecil menengah (UMKM), yang kesulitan dalam memahami cara menggunakan sistem perpajakan berbasis teknologi. Literasi digital yang rendah mengakibatkan kesalahan dalam pengisian data dan ketidakmampuan untuk memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada sistem e-Tax, seperti e-Filing dan e-Billing. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih untuk meningkatkan pendidikan digital di kalangan wajib pajak, agar mereka dapat memanfaatkan teknologi ini secara optimal.

Selain masalah literasi digital, kendala teknis juga menjadi hambatan signifikan dalam penggunaan e-Tax. Penelitian oleh (Budianto and Sari 2021) menunjukkan bahwa masalah teknis seperti gangguan sistem, downtime pada platform e-Tax, dan kesalahan integrasi data dapat menghambat proses pelaporan dan pembayaran pajak. Ketika sistem tidak berjalan dengan lancar, wajib pajak merasa frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan infrastruktur dan pemeliharaan sistem yang lebih baik untuk memastikan bahwa platform e-Tax dapat diakses dengan stabil dan efisien.

Kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil juga menjadi kendala besar dalam penerapan e-Tax. (Sutrisno and Wulandari 2022) menemukan bahwa meskipun di kota-kota besar sebagian besar wajib pajak sudah bisa mengakses dan menggunakan sistem e-Tax, hal ini tidak berlaku untuk daerah-daerah yang lebih terpencil. Keterbatasan akses terhadap internet yang cepat dan perangkat teknologi yang memadai menyebabkan kesenjangan dalam adopsi sistem pajak elektronik. Di daerah-daerah ini, wajib pajak sering kali kesulitan untuk melaporkan dan membayar pajak secara online karena infrastruktur digital yang kurang memadai. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah perlu

memperluas akses internet di seluruh wilayah Indonesia dan menyediakan alternatif bagi wajib pajak di daerah terpencil, seperti pelatihan penggunaan teknologi dan bantuan teknis.

Kurangnya dukungan teknis dan pelatihan juga menjadi salah satu faktor yang menghambat penggunaan sistem e-Tax. (Yusuf and Setiawan 2021) menyoroti bahwa banyak wajib pajak yang tidak mendapatkan pelatihan yang cukup mengenai penggunaan sistem e-Tax, terutama di kalangan UMKM. Tanpa pengetahuan yang memadai tentang cara menggunakan platform e-Filing dan e-Billing, wajib pajak cenderung menghindari penggunaan sistem ini. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkenalkan program pelatihan yang lebih intensif dan memberikan bantuan teknis yang mudah diakses oleh wajib pajak yang kesulitan.

Penelitian oleh (Rahayu and Nugroho 2020) juga menunjukkan bahwa meskipun teknologi e-Tax memberikan kemudahan, ketimpangan akses teknologi tetap menjadi isu. Wajib pajak di daerah perkotaan cenderung lebih mudah mengakses perangkat yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem e-Tax, sementara mereka yang berada di daerah terpencil atau wilayah yang kurang berkembang sering kali tidak memiliki akses yang sama. Hal ini menciptakan ketidakadilan dalam penerimaan pajak dan menghambat kesetaraan dalam kepatuhan pajak di seluruh Indonesia.

Dampak Implementasi Sistem e-Tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Implementasi sistem e-Tax, seperti e-Filing dan e-Billing, memberikan kemudahan akses yang signifikan bagi wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak adalah kemudahan dalam proses administrasi perpajakan. Sebelum adanya sistem digital, wajib pajak harus mengisi formulir secara manual dan mengunjungi kantor pajak untuk melapor dan membayar pajak. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga rentan terhadap kesalahan manusia, seperti ketidakakuratan pengisian data dan keterlambatan pelaporan.

Dengan adanya sistem e-Tax, wajib pajak dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara online, yang memungkinkan mereka untuk mengakses layanan perpajakan kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak karena wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan mereka tanpa hambatan waktu dan jarak. Penelitian oleh (Pratama and Yulianto 2020a) menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Filing untuk pelaporan SPT tahunan dan e-Billing untuk pembayaran pajak telah mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi pajak. Hal ini mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka dengan lebih tepat waktu, karena mereka tidak lagi terhambat oleh proses yang rumit dan memakan waktu.

Selain itu, sistem e-Tax juga memfasilitasi transparansi yang lebih tinggi dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Wajib pajak dapat dengan mudah memverifikasi data yang telah dimasukkan melalui sistem, yang mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pengisian informasi. Kemudahan akses dan verifikasi otomatis ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan mengurangi rasa ragu atau ketidakpastian yang sering kali menjadi hambatan bagi mereka dalam memenuhi kewajiban pajak.

Hasil penelitian oleh (R. Siahaan and Susanto 2022) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpajakan, seperti penerapan e-Filing dan e-Billing, telah memperbaiki kualitas pelayanan dan interaksi antara wajib pajak dan pemerintah, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam melaporkan dan membayar pajak karena mereka memiliki kontrol penuh atas proses tersebut dan dapat memantau status kewajiban mereka secara real-time.

Sebagai tambahan, fitur pengingat otomatis yang ada pada sistem e-Tax juga memudahkan wajib pajak untuk tidak melewatkan tenggat waktu. Notifikasi yang dikirim

melalui email atau pesan teks memberi pengingat kepada wajib pajak mengenai jadwal pelaporan atau pembayaran yang akan datang. Hal ini berperan penting dalam mengurangi keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak yang sering terjadi pada sistem manual. Penelitian oleh Yusuf dan (Yusuf and Yudhistira 2021a) mengungkapkan bahwa penerapan notifikasi otomatis dalam sistem e-Tax secara signifikan mengurangi jumlah wajib pajak yang terlambat dalam melakukan pelaporan atau pembayaran.

Secara keseluruhan, kemudahan akses yang ditawarkan oleh sistem e-Tax tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi pajak, tetapi juga berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan sistem yang lebih mudah diakses, lebih transparan, dan lebih efisien, wajib pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak negara.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi perpajakan, seperti e-Filing dan e-Billing, telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Sistem ini mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, mengurangi risiko kesalahan administrasi, serta memberikan notifikasi otomatis untuk mendorong kepatuhan tepat waktu. Selain itu, teknologi ini juga membantu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan melalui transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik.

Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, serta kendala teknis yang memengaruhi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi digital, penguatan infrastruktur teknologi, dan penyediaan dukungan teknis yang memadai untuk memastikan adopsi yang lebih merata. Dengan penyempurnaan ini, sistem informasi perpajakan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan penerimaan pajak dan mendukung stabilitas ekonomi nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Allingham, M G, and A Sandmo. 1972. "Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis." *Journal of Public Economics* 1(3): 323–38. <https://scholar.google.com>.
- Budianto, F, and R Sari. 2021. "Kendala Teknis Dalam Implementasi Sistem E-Tax: Studi Kasus Di Indonesia." *Jurnal Teknologi dan Sistem Perpajakan* 9(4): 78–90.
- Laudon, K C, and J P Laudon. 2019. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education. <https://www.pearson.com>.
- Pratama, F, and A Yulianto. 2020a. "Penerapan Sistem E-Filing Untuk Pelaporan SPT Tahunan Dan e-Billing Untuk Pembayaran Pajak: Pengurangan Kesalahan Manusia Dan Peningkatan Efisiensi Administrasi Pajak." *Jurnal Perpajakan Indonesia* 15(2): 50–60.
- Pratama, F, and D Yulianto. 2020b. "The Effect of E-Filing and E-Billing on Taxpayer Compliance: A Case Study in Indonesia." *Journal of Accounting and Taxation* 12(3): 153–62. <https://scholar.google.com>.
- Putra, S, and D Sari. 2021. "Evaluation of the E-Tax Payment System and Its Impact on Taxpayer Effectiveness in Indonesia." *Indonesian Journal of Public Administration* 22(3): 134–42. <https://www.mendeley.com>.
- Rahayu, S, and T Nugroho. 2020. "Ketimpangan Akses Teknologi Dalam Penerapan E-Tax Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Perpajakan* 13(2): 55–67.
- Santoso, H, and A Wibowo. 2023. "Improving Taxpayer Compliance through the E-Tax Payment System: The Case of Indonesia." *Tax Policy and Practice Journal* 19(2):

- 89–104. <https://scholar.google.com>.
- Siahaan, A M, and A Susanto. 2022. “Digital Transformation in Tax Services: Implementation of Electronic Tax Payment System in Indonesia.” *International Journal of Tax Research* 21(4): 200–215. <https://www.mendeley.com>.
- Siahaan, R, and T Susanto. 2022. “Digitalisasi Layanan Perpajakan Melalui E-Filing Dan e-Billing: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pajak.” *Jurnal Administrasi Perpajakan* 18(3): 70–85.
- Sutrisno, I, and D Wulandari. 2022. “Kesenjangan Digital Dalam Penerapan E-Tax: Studi Kasus Daerah Terpencil Di Indonesia.” *Jurnal Sosial dan Ekonomi Digital* 15(2): 32–45.
- Wahyuni, S, and D Rosyidi. 2020. “The Role of Digital Tax Services in Increasing Taxpayer Compliance in Indonesia: Challenges and Solutions.” *Journal of Indonesian Taxation Studies* 11(3): 176–90. <https://scholar.google.com>.
- Yusuf, M, and P Setiawan. 2021. “Pengaruh Kurangnya Dukungan Dan Pelatihan Terhadap Penggunaan Sistem E-Tax Di Kalangan UMKM.” *Jurnal Administrasi Pajak dan Digitalisasi* 18(1): 11–23.
- Yusuf, M, and B Yudhistira. 2021a. “Dampak Notifikasi Otomatis Dalam Sistem E-Tax Terhadap Keterlambatan Pelaporan Dan Pembayaran Pajak.” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi* 9(4): 123–35.
- Yusuf, M, and H Yudhistira. 2021b. “The Impact of Technology on Taxpayer Compliance and Revenue Growth in Indonesia.” *Journal of Tax Administration* 7(1): 45–56. <https://scholar.google.com>.