

TAX INNOVATION IN IMPROVING TAXPAYER COMPLIANCE IN INDONESIA

INOVASI PAJAK DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI INDONESIA

Rebecca Evadine¹, Dina Rosmaneliana², Dumariani Silalahi³, Harlen Silalahi⁴, Berlin Barus⁵

STIE PMCI^{1,2}, Universitas Mandiri Bina Prestasi^{3,4,5}
eva.siahaan0987@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to provide an overview of the efforts by the Directorate General of Taxes in Indonesia, focusing on innovations in information technology aimed at enhancing taxpayer compliance to support sustainable national development and improve the welfare of the Indonesian people. The research employs a literature review method with a tax-innovative approach. The findings reveal that tax innovations have yielded two distinct effects on taxpayer compliance. While the tax amnesty did not significantly impact compliance, the implementation of electronic systems had a substantial positive effect. This research contributes valuable insights into the importance of analyzing the impact of tax innovations. The data and information used in this study are sourced from media publications, seminars, and books that are included in the data center of the Directorate General of Taxes in Indonesia.

Keywords: *Tax Amnesty; Tax Innovation; Tax Reform; Taxpayer Compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran upaya Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia, melakukan inovasi terkait kemajuan teknologi informasi yang difokuskan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia untuk mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan serta meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Penelitian menggunakan metode tinjauan pustaka dengan pendekatan inovatif pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak menghasilkan dua pengaruh yang berbeda, yaitu amnesti pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penerapan sistem elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kontribusi penelitian ini adalah pentingnya literatur ilmiah yang menganalisis dampak inovasi pajak. Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang telah dipublikasikan di media, seminar dan buku yang sudah dimasukkan ke dalam pusat data Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia.

Kata kunci: *Tax Amnesty, Inovasi Pajak, Reformasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.*

PENDAHULUAN

Pemerintah diharapkan dapat mempertimbangkan kembali kebijakan perpajakan untuk menarik minat masyarakat menjadi wajib pajak, contohnya dengan program tax amnesty. Diharapkan kebijakan ini dapat meningkatkan jumlah wajib pajak dan objek pajak secara signifikan.

Hal ini menjadi dorongan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan memperbaiki sistem perpajakan. Sistem perpajakan Indonesia saat ini menggunakan Sistem Self Assessment, di mana wewenang untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar terletak pada wajib pajak. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak secara sukarela (voluntary compliance).

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang pesat, Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi untuk mempermudah dan mengefisienkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak. Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan program baru berupa pembaruan sistem perpajakan yang sejalan dengan e-government yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Sejak awal tahun 2005, sistem online (e-system) diterapkan sebagai langkah awal digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia, termasuk e-registration, e-billing, e-SPT, dan e-filing yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun telah banyak upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, masih banyak wajib pajak yang enggan melaporkan dan membayar pajak mereka. Selain itu, penggunaan e-system memerlukan jaringan internet dan kemampuan untuk mengoperasikannya

dengan benar, sehingga masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan. Kurangnya pemahaman tentang pengoperasian sistem ini serta kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan menjadi kendala utama. Padahal, pelaporan SPT secara online memiliki manfaat besar bagi wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak, yang berdampak pada tingkat kepatuhan pajak.

Pandemi COVID-19 dari akhir 2019 mengubah banyak aspek di Indonesia, termasuk ekonomi. Resesi tahun 2020 adalah yang terbesar keempat sejak 1870, dengan penurunan aktivitas ekonomi, perdagangan, penjualan ritel, dan konsumsi minyak. Kebijakan lockdown dan new normal membuat banyak kehilangan pekerjaan, mempengaruhi perekonomian secara luas. Direktur Jenderal Pajak pada Hari Pajak 2020 mencatat tiga dampak utama pandemi: penurunan konsumsi, ketidakpastian investasi, dan pelemahan ekonomi, yang mempengaruhi penerimaan pajak dan respons wajib pajak.

Tujuan dari tulisan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai upaya pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, dalam melakukan reformasi dan inovasi terkait kemajuan teknologi informasi. Upaya ini difokuskan pada peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia untuk mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Pajak

Pajak, menurut Sommerfeld, adalah pengalihan dana dari individu atau perusahaan ke sektor publik berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, tanpa adanya imbalan langsung, dengan tujuan mencapai kesejahteraan ekonomi dan sosial negara.

Menurut Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 ayat 2, semua pajak yang dikenakan untuk keperluan negara harus didasarkan pada Undang-Undang. Undang-Undang Perpajakan merupakan peraturan yang mengatur hak dan

kewajiban wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Menurut Seligman dalam karyanya "Essay in Taxation," pajak adalah kontribusi wajib dari individu kepada pemerintah untuk menutupi biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan bersama, tanpa memperhatikan manfaat khusus yang diterima.

Aspek Pajak Sebagai Sumber Penerimaan Negara

Pada awalnya, konsep pajak dimulai sebagai sumbangan sukarela kepada penguasa dan tidak bersifat wajib seperti yang dikenal saat ini. Perubahan mendasar terjadi pada zaman Romawi kuno, di mana pajak menjadi pungutan wajib yang dikenakan oleh negara untuk membiayai berbagai kegiatan publik. Di Republik Roma awal, berbagai jenis pajak seperti *capite* dan *questor* sudah diterapkan sebagai sumber pendapatan negara yang disebut *publican tributum*, yang merupakan pajak langsung yang dibebankan kepada raja.

Pendapatan negara dari waktu ke waktu telah berkembang dari berbagai sumber, termasuk pajak, denda, kekayaan alam, bea cukai, dan kontribusi lainnya. Salah satu strategi utama negara dalam mencapai kemandirian finansial adalah dengan memanfaatkan sumber daya dalam negeri, termasuk melalui sistem perpajakan. Pajak dijadikan alat untuk mengumpulkan dana yang dibutuhkan untuk membiayai pembangunan dan kepentingan bersama masyarakat.

Modernisasi Sistem Perpajakan

Di Indonesia, sistem perpajakan menggunakan Self Assessment System. Menurut Diana dan Setiawati, self assessment system adalah sistem pemungutan pajak di mana wewenang untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar berada pada wajib pajak itu sendiri. Dalam sistem ini, wajib pajak diberikan

kepercayaan dan harus secara aktif menghitung, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat mereka terdaftar. Harahap menyatakan bahwa penerapan Self Assessment System bertujuan untuk mengubah sikap masyarakat agar lebih sadar dan sukarela dalam membayar pajak (*voluntary compliance*). Budiarto menambahkan bahwa sistem e-filing adalah metode pelaporan pajak secara online menggunakan internet yang dapat diakses selama 24 jam sehari, dan pengaturan pelaporan melalui e-filing pertama kali ditetapkan oleh keputusan Direktorat Jenderal Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Di dalam Undang-Undang KUP Nomor 16 Tahun 2009 dijelaskan bahwa "Wajib Pajak adalah individu atau entitas hukum, termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan." Menurut Rahman, wajib pajak adalah individu atau entitas hukum yang ditunjuk untuk melakukan kewajiban perpajakan, seperti memungut atau memotong pajak tertentu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah subjek pajak yang bisa berupa individu atau entitas hukum yang memenuhi kriteria objektif yang ditetapkan dalam Undang-Undang, yaitu yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP) dan memiliki hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Pelayanan kepada wajib pajak bertujuan untuk mempertahankan kepuasan mereka, yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Dengan demikian, petugas pajak akan memberikan

layanan yang bermutu tinggi. Kepatuhan merujuk pada kewajiban wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan dan melaksanakan hak-hak perpajakan. Terdapat dua jenis kepatuhan:

1. **Kepatuhan Formal:** Ini adalah kepatuhan terhadap peraturan yang sesuai dengan Undang-undang perpajakan.
2. **Kepatuhan Material:** Ini mengacu pada kepatuhan substansial terhadap ketentuan-ketentuan Undang-undang perpajakan di dalam kerangka kepatuhan formal.

Theory of Planned Behavior

Teori Perilaku Terencana (TPB) adalah pengembangan dari Teori Tindakan Bermaksud (TRA). Menurut Ajzen (1985), TPB menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh variabel seperti sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan [11].

Theory Task Technology Fit (TTF)

Teori Kesesuaian Tugas Teknologi (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson. Menurut Goodhue dan Thompson (1995), TTF menjelaskan seberapa jauh teknologi membantu individu dalam menyelesaikan tugas mereka, dengan fokus khusus pada kesesuaian antara kebutuhan tugas, kemampuan individu, dan fungsionalitas teknologi. Teknologi berfungsi sebagai alat bagi individu untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka [12].

Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah model yang secara luas diakui untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan sistem informasi. TAM berfokus pada menjelaskan niat pengguna dan penggunaan aktual sistem tersebut [13]. Kepatuhan wajib pajak mencakup mendaftar sebagai wajib pajak, mengajukan Surat Pemberitahuan Pajak

(SPT), menghitung dan membayar pajak yang terutang, menyelesaikan tunggakan, dan mengembalikan Surat Pemberitahuan Pajak. Kepatuhan terjadi ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menggunakan hak-hak perpajakannya dengan benar [13]. Pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kini tidak lagi memerlukan kunjungan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Wajib pajak dapat mengajukan secara online melalui aplikasi e-registration yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Efektivitas dan kemudahan penggunaan sistem e-registration memengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakannya dan meningkatkan kepatuhan dalam mendaftar sebagai wajib pajak.

E-billing adalah sistem pembayaran online yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Efisiensi sistem e-billing berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. E-filing memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan atau perpanjangan secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak. Efektivitas sistem e-filing berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pajak. E-SPT, sebagai bentuk elektronik dari Surat Pemberitahuan Pajak, menyederhanakan pelaporan wajib pajak terkait perhitungan dan pembayaran pajak.

Pemahaman Wajib Pajak

Wajib pajak cenderung lebih patuh terhadap aturan perpajakannya jika mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mendalam mengenai peraturan perpajakan.

Menurut Davis & Venkatesh, terdapat empat aspek yang mempengaruhi penggunaan suatu sistem, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap pengaplikasian, dan perilaku keinginan untuk menggunakan sistem tersebut [16]. Keempat faktor ini sering digunakan sebagai variabel dalam

penelitian untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi yang baru atau yang sedang beroperasi.

James dan Marakas (2010:34) menjelaskan bahwa internet adalah jaringan komputer global yang berkembang pesat dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan bisnis, pendidikan, dan pemerintahan, menghubungkan jutaan komputer dan penggunaanya di seluruh dunia. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa internet merupakan infrastruktur global yang menghubungkan semua komputer untuk keperluan bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan pribadi. Internet tidak hanya penting dalam konteks militer, tetapi juga memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam kegiatan sehari-hari, termasuk mendapatkan informasi tentang penggunaan sistem e-filing, menambah pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan yang bermanfaat bagi wajib pajak, serta memberikan akses cepat bagi wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing [17].

Masa Pandemi dan Pelayanan Digital

Pandemi COVID-19 telah mengubah perilaku masyarakat dalam berbagai bidang, termasuk dalam penggunaan sarana digital untuk memenuhi kebutuhan konektivitas. Menurut Soto-Acosta, dari Desember 2019 hingga Mei 2020, penggunaan internet global meningkat sebesar 60% dibandingkan periode sebelum pandemi. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk melakukan lebih banyak aktivitas yang memanfaatkan teknologi digital [2].

Pemerintah juga harus responsif terhadap perkembangan ini dengan mengimplementasikan digitalisasi layanan publik selama pandemi [2]. Hal ini juga berlaku di sektor perpajakan.

Perlambatan Ekonomi dan Perpajakan

Setiap kali terjadi perlambatan dalam perekonomian, dampak yang muncul menantang pengelolaan penerimaan pajak di seluruh dunia [2]. Brondolo, dalam laporannya, mencatat bahwa saat terjadi

krisis ekonomi, faktor-faktor utama yang paling signifikan dalam mengurangi penerimaan pajak meliputi [2]: (1) penurunan basis pajak, (2) turunnya harga komoditas dan profitabilitas dari sektor-sektor terkait, (3) kebijakan perpajakan yang lebih fleksibel, dan (4) perubahan dalam kepatuhan wajib pajak.

Menurut Brondolo, di tengah perlambatan ekonomi, peran kunci dari lembaga perpajakan adalah membantu pelaku usaha bertahan selama krisis dengan menggunakan stimulus perpajakan [2]. Pemerintah memberikan stimulus perpajakan sebagai bentuk dukungan kepada pelaku usaha untuk mengatasi dampak perlambatan ekonomi, yang pada gilirannya meningkatkan profil lembaga perpajakan. Pengalaman Yunani dalam menghadapi krisis ekonomi menunjukkan bahwa memperkuat profil lembaga perpajakan menjadi strategi penting untuk mempertahankan kepatuhan wajib pajak [2].

Perlambatan ekonomi tidak hanya mempengaruhi statistik ekonomi, tetapi juga berdampak pada perilaku masyarakat. Kepatuhan perpajakan wajib pajak sering kali dipengaruhi oleh norma sosial pribadi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan [2]. Dari perspektif yang berbeda, Brondolo mencatat bahwa dalam krisis ekonomi, wajib pajak cenderung lebih berani mengambil risiko untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan, dibandingkan risiko kebangkrutan usaha. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan perpajakan yang dinyatakan oleh Allingham & Sandmo, bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh perhitungan antara risiko denda yang mungkin diterima dalam melakukan pelanggaran pajak, dengan manfaat yang didapat dari mematuhi kewajiban perpajakan [2].

Lebih lanjut, Brondolo mengamati bahwa di bawah tekanan ekonomi, wajib pajak mungkin percaya bahwa penegakan hukum tidak akan seketat sebelumnya, dan mereka merasa bahwa masih banyak wajib pajak lain yang melakukan penghindaran

pajak yang lebih besar, sehingga risiko mereka menjadi lebih rendah secara sosial dan mereka merasa ada alasan untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan [2]. Terkait dengan ketidakpatuhan selama perlambatan ekonomi, Brondolo mengidentifikasi bentuk-bentuk ketidakpatuhan termasuk: (1) melakukan transaksi yang seharusnya dikenakan pajak tetapi tidak terdaftar di institusi perpajakan (non NPWP), (2) tidak melaporkan SPT secara tepat waktu, (3) mengurangi laporan kewajiban perpajakan, atau (4) membayar jumlah pajak yang lebih rendah dari yang seharusnya [2].

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang diterapkan adalah metode studi literatur. Studi literatur adalah jenis penelitian di mana peneliti mengumpulkan berbagai sumber informasi seperti buku, jurnal, skripsi, e-jurnal, media elektronik, arsip, dan regulasi yang relevan dengan topik dan tujuan penelitian. Pendekatan ini dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai teori yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti dan untuk menjadi referensi dalam pembahasan hasil penelitian.

Menurut Hart dalam bukunya "Doing a Literature Review", studi literatur adalah ringkasan yang disusun secara obyektif, menyeluruh, dan analitis dari literatur ilmiah penelitian maupun literatur non-penelitian yang relevan dengan topik yang sedang dikaji [18]. Studi literatur merupakan langkah penting setelah menetapkan topik penelitian, di mana peneliti melakukan pencarian dan analisis teori yang relevan dengan topik tersebut. Informasi dari sumber-sumber literatur seperti buku, jurnal, majalah, tesis, disertasi, dan sumber-sumber lainnya seperti internet dan koran akan dikumpulkan untuk mendukung kerangka teoritis penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Kumpulan data studi literatur terdiri dari berbagai sumber seperti buku, majalah,

skripsi, e-jurnal, media elektronik, arsip, dan regulasi yang berkaitan, merupakan metode untuk menangani masalah dengan menyelidiki kembali sumber-sumber tulisan yang telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan literature review dengan struktur tematik yang teratur. Struktur tematik ini mengelompokkan dan membahas sumber-sumber berdasarkan tema atau topiknya masing-masing. Dengan mengorganisir tema atau topik penelitian, hal ini membantu untuk mengidentifikasi aspek-aspek kunci yang relevan dan meningkatkan ketajaman dalam penelitian. Proses pencarian sumber-sumber dilakukan dengan menggunakan kata kunci seperti "tax amnesty", "inovasi pajak", "reformasi pajak", dan "kepatuhan wajib pajak", yang dipilih berdasarkan relevansi isi jurnal dan relevansi topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian literature review ini dapat dibagi menjadi dua periode penerapan yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak:

a. Pada era penerapan tax amnesty tahun 1984, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam efektivitas penerimaan pajak baik sebelum maupun setelah program tax amnesty dilaksanakan.

b. Pada era penerapan e-system tahun 2005, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, yaitu sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pemahaman tentang internet (aplikasi e-system). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman

tentang peraturan perpajakan juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara pemahaman tentang internet (aplikasi e-system) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian studi literatur sebelumnya, terdapat beberapa pembahasan terkait masing-masing variabel yang diteliti:

1. Tax Amnesty: Program tax amnesty tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak di Indonesia. Meskipun program ini dapat menghasilkan pendapatan tambahan dari repatriasi dana yang tersimpan di luar negeri, namun kebijakan ini memiliki potensi risiko dalam jangka panjang berupa penurunan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak yang patuh, terutama jika pelaksanaannya tidak tepat.
2. Sosialisasi Perpajakan: Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Upaya sosialisasi ini dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat, termasuk Wajib Pajak, mengenai aturan dan prosedur perpajakan. Berbagai strategi sosialisasi telah dilaksanakan, seperti untuk calon Wajib Pajak, Wajib Pajak baru, dan Wajib Pajak terdaftar, dengan harapan dapat secara berkelanjutan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus: Meskipun kualitas pelayanan fiskus bertujuan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor ini tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun ada upaya dari fiskus untuk

memberikan layanan yang baik, terdapat responden yang masih netral terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, menunjukkan kurangnya aktifitas kunjungan Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak.

4. Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan: Pemahaman ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun pentingnya pemahaman Wajib Pajak terhadap aturan perpajakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden hanya memiliki pemahaman netral terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, tingkat pemahaman ini tidak secara signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
5. Pemahaman tentang Internet/Aplikasi e-system: Pemahaman ini menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Implementasi e-system, seperti e-registration untuk pengajuan NPWP, e-filing untuk pelaporan SPT, dan e-billing untuk pembayaran pajak secara online, telah membuktikan manfaatnya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kemudahan akses dan penggunaan sistem ini mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan dari penelitian studi literatur ini memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam dua periode penerapan yang berbeda, serta implikasi kebijakan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia.

PENUTUP

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, implementasi Tax Amnesty di Indonesia memerlukan payung hukum yang kuat dan tujuan yang jelas untuk menghindari potensi penyelewengan dan moral hazard. Kelemahan dari Tax Amnesty adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, keterbukaan akses informasi, serta pendukung lainnya sebagai syarat utama dalam pemberlakuan kebijakan ini di Indonesia. Kedua, perlu adanya upaya maksimal dari Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan penyuluhan atau sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat agar meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan keuangannya serta membayar pajak yang terutang, yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan negara. Ketiga, meskipun kualitas layanan dari petugas pajak sudah baik dan fasilitas yang disediakan memadai, hal ini tidak menjamin bahwa Wajib Pajak akan patuh terhadap kewajibannya. Keempat, tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan tidak secara signifikan mempengaruhi tingkat kepatuhannya, sehingga masih terdapat Wajib Pajak yang mengabaikan kewajibannya terhadap pajak. Kelima, semakin tinggi pemahaman Wajib Pajak tentang internet dan aplikasi e-system, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak perlu meningkatkan sosialisasi terhadap berbagai produk e-system seperti e-registration, e-billing, e-SPT, dan e-filing untuk menjaga dan meningkatkan manfaat sistem yang sudah ada serta mendorong kepatuhan Wajib Pajak di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Bappenas, “Instruksi Presiden No.9 Tahun 2000 Tentang

- Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional,” 2004.
- [2] R. A. N. Widiiswa and A. K. , Hedy Prihambudi, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Aktivitas Perpajakan (Penggunaan Layanan Daring, Intensitas Layanan Administrasi Pajak, & Perilaku Kepatuhan Pajak),” *Scientax: Jurnal Kajian Ilmu Perpajakan Indonesia*, vol. 2, no. 2, pp. 160–178, 2021, <https://doi.org/10.52869/st.v2i2.166>.
- [3] H. M. A. and H. R. B. Ray. M Sommerfeld, *An Introduction to Taxation*. 1983.
- [4] Republik Indonesia, “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945,” 1945.
- [5] Peraturan Menteri Keuangan, “118/PMK. 03/2016 Pelaksanaan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak,” Jakarta, vol. 2008, p. 94, 2016.
- [6] M. C. Dwitrayani, “Pengaruh Penerapan E-billing System, E-filing System dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Di Kota Denpasar,” *Jurnal Riset Akuntansi JUARA*, vol. 10, no. 2, pp. 150–163, 2020, <https://doi.org/10.36733/juara.v10i2.1342>.
- [7] I. B. P. Pradnyana and G. Das Prena, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur,” *Wacana Ekon. (Jurnal Ekon. Bisnis dan Akuntansi)*, vol. 18, no. 1, pp. 56–65, 2019, [Online]. Available: https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomihttp://dx.doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65.
- [8] M. Nurchamid and D. Sutjahyani, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

- Surabaya Tegalsari,” *JEA17 Jurnal Ekonomi Akuntansi*, vol. 3, no. 02, pp. 41–54, 2018, doi: 10.30996/jea17.v3i02.3184.
- [9] R. Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan,” Kementerian Sekretariat Negara, pp. 1–11, 2009.
- [10] M. S. Dodi R Setiawan, S.IP. and M. Drs. Achmad Barlian, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2016,” 2017. Available: <https://stiami.ac.id/index.php/download/get/317/penelitian-dodi-r-setiawan>.
- [11] A. Icek, “The Theory of Planned Behavior,” *Science Direct*, vol. 50, no. 2, pp. 179–211, Sep. 1991, DOI: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- [12] Dale L. Goodhue and Ronald L. Thompson, “Task-Technology Fit and Individual Performance,” vol. 19, no. 2, pp. 213–236, 1995, DOI: 10.2307/249689.
- [13] K. Riska Noer Fajarwati and B. C. Kurniawan, “Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 45, no. 39, pp. 180–190, 2014.
- [14] M. Keuangan, “Salinan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39 /PMK.03/2018 Menimbang Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak,” <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/>, 2018.
- [15] Nense Wulan Sari, “Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit),” *J. Mhs. Akunt. Unsurya*, vol. 1, no. 1, pp. 47–59, 2021.
- [16] V. Venkatesh and F. D. Davis, “Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies,” *Manage. Sci.*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204, 2000, DOI: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- [17] Y. Hanifatusa’idah, N. Diana, and C. M. Mawardi, “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Di Kota Malang,” *E-Jra*, vol. 09, no. 03, pp. 27–49, 2020.
- [18] C. Hart, “Doing a literature review: Using your working bibliography to structure a literature review,” *Rev. Lit. Arts Am.*, 1998.