

**TAX COMPLIANCE IN THE DIGITAL TRANSFORMATION ERA: THE ROLE OF TAX DIGITALIZATION, DIGITAL TAX LITERACY, AND TAXPAYER TRUST**

**KEPATUHAN PAJAK DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL: PERAN DIGITALISASI PERPAJAKAN, LITERASI PAJAK DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK**

**Theo Allolayuk**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cenderawasih, Indonesia  
[theoallolayukuncen1998@gmail.com](mailto:theoallolayukuncen1998@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of tax digitalization, digital tax literacy, and taxpayer trust on tax compliance in the era of digital transformation. Considering that tax compliance is not only influenced by legal sanctions and enforcement, this study employs a Systematic Literature Review (SLR) approach by examining scholarly articles from various international and national databases, including Scopus, Web of Science, ScienceDirect, Sinta, and Garuda, published between 2015 and 2026. Digital tax literacy is examined as taxpayers' ability to understand tax regulations while properly using digital tax services, whereas taxpayer trust is understood as confidence in the legitimacy of tax authorities and the security of digital systems. The results of the literature synthesis indicate that tax digitalization, digital tax literacy, and taxpayer trust, both partially and simultaneously, have a positive influence on tax compliance. Tax digitalization provides administrative convenience and efficiency, digital tax literacy enhances taxpayers' ability to use digital systems, and taxpayer trust strengthens voluntary compliance. This study offers a conceptual contribution in the form of an integrative model that combines these three factors as a tax compliance ecosystem in the digital era, differing from previous studies that tend to examine these factors separately. The implications of this study include strengthening the quality of digital systems, developing digital tax literacy programs, and building public trust as strategies to improve tax compliance sustainably.*  
**Keywords:** Tax Digitalization, Digital Tax Literacy, Taxpayer Trust, Tax Compliance, Digital Transformation

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak di era transformasi digital. Mengingat kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi hukum dan enforcement, penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan mengkaji artikel ilmiah dari berbagai database internasional dan nasional, seperti Scopus, Web of Science, ScienceDirect, Sinta, dan Garuda, yang diterbitkan antara tahun 2015–2026. Literasi pajak digital dikaji sebagai kemampuan wajib pajak untuk memahami aturan perpajakan sekaligus menggunakan layanan digital dengan benar, sedangkan kepercayaan wajib pajak dipahami sebagai keyakinan terhadap legitimasi otoritas pajak dan keamanan sistem digital. Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Digitalisasi memberikan kemudahan dan efisiensi administrasi, literasi pajak digital meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem, dan kepercayaan wajib pajak memperkuat kepatuhan sukarela. Penelitian ini menawarkan kontribusi konseptual berupa model integratif yang menggabungkan tiga faktor tersebut sebagai ekosistem kepatuhan pajak di era digital, berbeda dari penelitian terdahulu yang cenderung meneliti faktor-faktor secara parsial. Implikasi penelitian mencakup penguatan kualitas sistem digital, program literasi pajak digital, serta pembangunan kepercayaan publik sebagai strategi meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Digitalisasi Perpajakan, Literasi Pajak Digital, Kepercayaan Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak, Transformasi Digital

**PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama dalam

modernisasi administrasi perpajakan. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan pemindahan prosedur pelayanan

dari sistem manual ke sistem elektronik, tetapi juga mencerminkan perubahan mendasar dalam cara otoritas pajak membangun hubungan dengan wajib pajak, mengelola data, memperkuat pengawasan, serta mendorong kepatuhan pajak. Dalam sistem perpajakan modern, kepatuhan wajib pajak tidak lagi semata-mata ditentukan oleh sanksi, pemeriksaan, atau kewajiban hukum, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem digital, kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan berbasis teknologi, serta tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak. Slemrod (2019) menegaskan bahwa kepatuhan pajak merupakan persoalan multidimensional yang dipengaruhi oleh desain administrasi, informasi, pengawasan, insentif, dan perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, digitalisasi perpajakan perlu dipahami sebagai bagian dari strategi reformasi administrasi pajak yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, akurasi, dan kepatuhan.

Dalam konteks self-assessment system, wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Sistem ini menuntut adanya kesadaran, pemahaman, dan kemauan sukarela dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan. Namun, praktik kepatuhan pajak sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman aturan perpajakan, kompleksitas administrasi, keterbatasan akses informasi, persepsi risiko, serta rendahnya kepercayaan terhadap sistem dan otoritas pajak. Pomeranz (2015) menunjukkan bahwa ketersediaan informasi dan jejak transaksi dapat memperkuat mekanisme kepatuhan karena mempersempit ruang ketidakpatuhan dan meningkatkan efektivitas pengawasan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa sistem

administrasi yang mampu menghasilkan data akurat dan dapat ditelusuri memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Digitalisasi perpajakan hadir sebagai respons terhadap kebutuhan administrasi pajak yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Berbagai instrumen digital seperti e-filing, e-billing, e-registration, e-invoicing, dan layanan pajak daring memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Secara konseptual, digitalisasi perpajakan dapat menurunkan biaya kepatuhan, mengurangi kesalahan administratif, mempercepat proses pelaporan, serta meningkatkan efektivitas pengawasan otoritas pajak. Bellon et al. (2022) menemukan bahwa penerapan e-invoicing dapat meningkatkan pelaporan penjualan, pembelian, dan kewajiban pajak perusahaan, sehingga menunjukkan bahwa teknologi digital dapat menjadi instrumen penting dalam memperkuat kepatuhan pajak. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan, tetapi juga sebagai mekanisme penguatan kontrol dan transparansi dalam sistem perpajakan.

Meskipun demikian, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak dapat hanya diukur dari tersedianya sistem elektronik. Sistem digital yang baik belum tentu menghasilkan kepatuhan apabila wajib pajak tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk menggunakannya. Dalam hal ini, literasi pajak digital menjadi variabel penting yang perlu diperhatikan. Literasi pajak digital dapat dipahami sebagai kemampuan wajib pajak untuk memahami informasi perpajakan sekaligus menggunakan teknologi digital perpajakan secara tepat, aman, dan efektif. Literasi ini mencakup kemampuan mengakses sistem,

memahami fitur layanan, mengisi data secara benar, menjaga keamanan akun, memahami konsekuensi hukum dari pelaporan digital, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul dalam proses penggunaan layanan pajak elektronik. Van Laar et al. (2017) menjelaskan bahwa keterampilan digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan mengelola informasi, berpikir kritis, memecahkan masalah, dan beradaptasi dengan lingkungan digital. Dalam konteks perpajakan, kemampuan tersebut menjadi semakin penting karena wajib pajak dituntut untuk berinteraksi secara mandiri dengan sistem pajak digital.

Rendahnya literasi pajak digital dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan perpajakan elektronik. Wajib pajak yang memiliki akses terhadap teknologi belum tentu mampu menggunakan sistem digital secara benar apabila tidak didukung oleh pemahaman perpajakan dan keterampilan digital yang memadai. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan pengisian data, keterlambatan pelaporan, ketergantungan pada pihak ketiga, bahkan resistensi terhadap penggunaan layanan pajak digital. Tinmaz et al. (2022) menyatakan bahwa literasi digital merupakan kemampuan yang terus berkembang dan berkaitan dengan pencarian, evaluasi, pemanfaatan, serta pengelolaan informasi dalam lingkungan digital. Oleh sebab itu, dalam konteks perpajakan, literasi pajak digital tidak cukup dipahami sebagai kemampuan teknis menggunakan aplikasi, tetapi juga sebagai kapasitas kognitif dan administratif wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya melalui media digital.

Selain digitalisasi dan literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak merupakan faktor penting dalam

membentuk kepatuhan pajak. Kepercayaan menjadi landasan psikologis yang mendorong wajib pajak untuk mematuhi aturan bukan semata-mata karena takut terhadap sanksi, tetapi karena memandang otoritas pajak sebagai institusi yang adil, transparan, kompeten, dan dapat dipercaya. Kirchler et al. (2008) melalui *slippery slope framework* menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat terbentuk melalui dua mekanisme utama, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan kepercayaan kepada otoritas pajak. Kepatuhan yang lahir dari kekuasaan cenderung bersifat terpaksa, sedangkan kepatuhan yang lahir dari kepercayaan lebih berorientasi pada kepatuhan sukarela. Dengan demikian, kepercayaan wajib pajak memiliki posisi strategis dalam membangun kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Dalam era transformasi digital, kepercayaan wajib pajak menjadi semakin kompleks karena tidak hanya diarahkan kepada otoritas pajak sebagai lembaga, tetapi juga kepada sistem teknologi yang digunakan. Wajib pajak perlu percaya bahwa sistem pajak digital aman, stabil, mudah digunakan, melindungi data pribadi, serta mampu memproses kewajiban perpajakan secara akurat. Chen et al. (2015) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap teknologi, kepercayaan terhadap pemerintah, dan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan pemerintah berpengaruh terhadap penerimaan layanan pajak daring. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan layanan pajak digital sangat bergantung pada kombinasi antara kualitas teknologi dan legitimasi institusional. Apabila wajib pajak meragukan keamanan sistem atau meragukan integritas otoritas pajak, maka digitalisasi berpotensi tidak menghasilkan peningkatan kepatuhan yang optimal.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara teknologi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Bhuasiri et al. (2016) menunjukkan bahwa penerimaan terhadap sistem e-tax filing and payment dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, kondisi pendukung, pengaruh sosial, dan kredibilitas sistem. Dalam konteks Indonesia, Sijabat (2020) menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived risk* memiliki hubungan signifikan dengan niat menggunakan e-filing, sedangkan *perceived ease of use* tidak selalu memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa wajib pajak tidak hanya mempertimbangkan kemudahan penggunaan, tetapi juga manfaat, risiko, dan keyakinan terhadap sistem. Saptono et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem e-tax dan kepuasan pengguna berperan dalam menjelaskan intensi kepatuhan pajak. Oleh karena itu, hubungan antara teknologi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak perlu dikaji secara lebih komprehensif dengan mempertimbangkan aspek literasi dan kepercayaan.

Walaupun penelitian mengenai digitalisasi perpajakan, literasi digital, kepercayaan, dan kepatuhan pajak telah berkembang, kajian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu kerangka konseptual masih perlu diperkuat. Sebagian penelitian lebih menitikberatkan pada adopsi teknologi, seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *system quality*. Sebagian lainnya lebih menekankan aspek perilaku, seperti *tax morale*, *trust*, dan *voluntary compliance*. Sementara itu, literasi pajak digital sebagai jembatan antara ketersediaan sistem digital dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya belum banyak ditempatkan secara eksplisit dalam kerangka

kepatuhan pajak modern. Night dan Bananuka (2020) menunjukkan bahwa adopsi sistem pajak elektronik dapat memediasi hubungan antara sikap terhadap sistem e-tax dan kepatuhan pajak, sehingga memperkuat argumen bahwa perilaku kepatuhan pada era digital perlu dilihat melalui interaksi antara teknologi, sikap, dan kapasitas pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, kajian literatur ini penting dilakukan untuk menyintesis berbagai temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak. Kajian ini berupaya memberikan pemahaman konseptual bahwa kepatuhan pajak di era transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh modernisasi sistem, tetapi juga oleh kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut dan tingkat kepercayaan mereka terhadap otoritas serta teknologi perpajakan. Dengan kata lain, digitalisasi perpajakan menyediakan infrastruktur, literasi pajak digital memperkuat kapasitas pengguna, sedangkan kepercayaan wajib pajak menjadi fondasi psikologis dan institusional yang mendorong kepatuhan sukarela.

Kontribusi utama kajian ini terletak pada penyusunan kerangka literatur yang menghubungkan tiga determinan penting kepatuhan pajak modern, yaitu digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak. Kajian ini diharapkan dapat memperkaya diskursus akademik mengenai kepatuhan pajak dalam konteks transformasi digital, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi otoritas pajak dalam merancang kebijakan yang tidak hanya berorientasi pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada peningkatan literasi, penguatan kepercayaan, dan perbaikan

pengalaman wajib pajak dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, kajian literatur ini relevan untuk mendukung pengembangan sistem perpajakan yang lebih adaptif, inklusif, transparan, dan berorientasi pada kepatuhan sukarela.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mulai dari mendaftarkan diri, menghitung pajak terutang, membayar pajak, hingga melaporkan kewajiban pajaknya secara benar dan tepat waktu. Dalam sistem perpajakan modern, kepatuhan pajak tidak hanya dipahami sebagai akibat dari pengawasan dan sanksi, tetapi juga sebagai hasil dari interaksi antara desain administrasi pajak, kualitas informasi, persepsi wajib pajak, serta relasi antara wajib pajak dan otoritas pajak. Slemrod (2019) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak merupakan isu multidimensional yang dipengaruhi oleh mekanisme penegakan, informasi, audit, insentif, dan perilaku wajib pajak. Dengan demikian, kepatuhan pajak tidak cukup dilihat dari aspek hukum, tetapi juga perlu dipahami dari sisi perilaku, teknologi, dan kepercayaan publik.

Dalam literatur kepatuhan pajak, terdapat perbedaan antara enforced compliance dan voluntary compliance. Enforced compliance muncul karena wajib pajak merasa diawasi atau takut terhadap sanksi, sedangkan voluntary compliance muncul karena wajib pajak memiliki kesadaran, kepercayaan, dan persepsi positif terhadap otoritas pajak. Kirchler et al. (2008) melalui *slippery slope framework* menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dibentuk oleh dua faktor utama, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan kepercayaan kepada otoritas

pajak. Gangl et al. (2015) juga menegaskan bahwa hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak perlu dipahami sebagai hubungan sosial yang dipengaruhi oleh keadilan, legitimasi, kekuasaan, dan kepercayaan.

Pada era transformasi digital, kepatuhan pajak semakin berkaitan dengan kemampuan sistem perpajakan dalam menyediakan layanan yang mudah, cepat, transparan, dan dapat dipercaya. Digitalisasi memungkinkan otoritas pajak memperoleh data lebih akurat, meningkatkan pengawasan, mengurangi asimetri informasi, dan mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Pomeranz (2015) menunjukkan bahwa informasi memiliki peran penting dalam memperkuat kepatuhan pajak karena dapat meningkatkan efek pengawasan dan mengurangi ruang penghindaran pajak. Naritomi (2019) juga menunjukkan bahwa sistem informasi dan keterlibatan konsumen dalam pelaporan transaksi dapat meningkatkan kepatuhan perusahaan dalam melaporkan penjualan.

### Digitalisasi Perpajakan

Digitalisasi perpajakan merupakan proses pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi perpajakan, baik dalam pelayanan, pelaporan, pembayaran, pengawasan, maupun pengelolaan data wajib pajak. Bentuk digitalisasi perpajakan dapat berupa e-filing, e-billing, e-registration, e-invoicing, e-SPT, layanan pajak daring, serta integrasi sistem data perpajakan. Digitalisasi tidak hanya bertujuan mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan akurasi data, memperluas basis pajak, mengurangi biaya kepatuhan, serta memperkuat kontrol terhadap potensi ketidakpatuhan.

Bellon et al. (2022) menemukan bahwa penerapan e-invoicing dapat meningkatkan pelaporan penjualan,

pembelian, dan kewajiban pajak perusahaan. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi digital dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak karena sistem digital menciptakan jejak transaksi yang lebih mudah diverifikasi. Mascagni et al. (2021) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pajak dapat meningkatkan pelaporan dan penerimaan pajak, terutama ketika teknologi digunakan untuk memperbaiki kualitas data dan akurasi administrasi.

Digitalisasi perpajakan juga dapat menurunkan hambatan administratif yang sebelumnya membuat wajib pajak enggan atau terlambat memenuhi kewajibannya. Okunogbe dan Santoro (2023) menjelaskan bahwa teknologi informasi dalam administrasi pajak dapat membantu pemerintah mengidentifikasi basis pajak, memantau kepatuhan, dan mempermudah wajib pajak dalam membayar serta melaporkan pajak. Namun, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa teknologi memiliki keterbatasan apabila tidak didukung oleh infrastruktur, adopsi pengguna, kapasitas administrasi, serta kepercayaan terhadap sistem. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan perlu didukung oleh kesiapan wajib pajak dan kualitas kelembagaan otoritas pajak.

Dalam konteks adopsi layanan pajak elektronik, Bhuasiri et al. (2016) menunjukkan bahwa penerimaan wajib pajak terhadap sistem e-tax filing and payment dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, kondisi pendukung, pengaruh sosial, dan kredibilitas sistem. Chen et al. (2015) juga menemukan bahwa keberhasilan layanan pajak daring dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepercayaan pengguna. Dalam konteks Indonesia, Sijabat (2020) menemukan

bahwa *perceived usefulness* dan *perceived risk* berhubungan dengan niat wajib pajak menggunakan e-filing. Hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan akan lebih efektif apabila sistem digital dipersepsikan bermanfaat, aman, dan relevan dengan kebutuhan wajib pajak.

### **Literasi Pajak Digital**

Literasi pajak digital merupakan kemampuan wajib pajak untuk memahami kewajiban perpajakan sekaligus menggunakan sistem perpajakan digital secara benar, aman, dan efektif. Konsep ini merupakan penggabungan antara literasi perpajakan dan literasi digital. Literasi perpajakan berkaitan dengan pemahaman wajib pajak terhadap aturan, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan. Sementara itu, literasi digital berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, mengelola, dan menggunakan informasi melalui teknologi digital.

Van Laar et al. (2017) menjelaskan bahwa keterampilan digital abad ke-21 tidak hanya mencakup kemampuan teknis menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan mengelola informasi, berkomunikasi, berpikir kritis, memecahkan masalah, dan beradaptasi dalam lingkungan digital. Tinmaz et al. (2022) juga menegaskan bahwa literasi digital merupakan konsep yang luas karena mencakup kemampuan mencari, mengevaluasi, menggunakan, dan mengelola informasi digital. Dalam konteks perpajakan, kemampuan tersebut penting karena wajib pajak tidak hanya dituntut untuk dapat membuka aplikasi pajak, tetapi juga harus mampu memahami informasi pajak, mengisi data secara benar, menjaga keamanan akun, dan memahami konsekuensi hukum dari pelaporan digital.

Literasi pajak digital menjadi penting karena digitalisasi dapat menciptakan kesenjangan baru antara wajib pajak yang mampu menggunakan sistem digital dan wajib pajak yang belum siap secara pengetahuan maupun keterampilan. Wajib pajak yang rendah literasi pajak digitalnya berpotensi mengalami kesalahan pengisian data, keterlambatan pelaporan, kesulitan memahami fitur layanan, atau ketergantungan pada pihak lain. Sebaliknya, wajib pajak yang memiliki literasi pajak digital yang baik cenderung lebih mampu menjalankan kewajiban perpajakannya secara mandiri, efisien, dan tepat waktu.

Nichita et al. (2019) menunjukkan bahwa literasi pajak memiliki kontribusi terhadap kepatuhan pajak karena pemahaman wajib pajak terhadap aturan perpajakan dapat memengaruhi perilaku kepatuhan. Mpinganjira (2015) juga menemukan bahwa *perceived ease of use* berhubungan dengan penggunaan sistem e-filing pajak, sehingga kemampuan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan digital menjadi faktor penting dalam mendorong pemanfaatan sistem pajak elektronik. Oleh karena itu, literasi pajak digital dapat diposisikan sebagai faktor yang menjembatani antara ketersediaan sistem digital dan perilaku kepatuhan pajak.

### **Kepercayaan Wajib Pajak**

Kepercayaan wajib pajak merupakan keyakinan wajib pajak bahwa otoritas pajak bertindak secara adil, transparan, kompeten, dan bertanggung jawab dalam mengelola sistem perpajakan. Kepercayaan juga mencakup keyakinan bahwa sistem perpajakan digital yang digunakan aman, stabil, menjaga kerahasiaan data, serta mampu memproses kewajiban pajak secara akurat. Pada era digital, kepercayaan tidak hanya diarahkan

kepada institusi pajak sebagai lembaga, tetapi juga kepada teknologi yang digunakan dalam pelayanan perpajakan.

Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk kepatuhan sukarela. Ketika wajib pajak percaya bahwa otoritas pajak bekerja secara adil dan profesional, wajib pajak cenderung lebih bersedia memenuhi kewajiban pajaknya tanpa harus selalu dipaksa oleh ancaman sanksi. Gangl et al. (2015) menambahkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh relasi sosial antara otoritas pajak dan wajib pajak, terutama melalui kombinasi antara kekuasaan dan kepercayaan.

Dalam konteks sistem perpajakan digital, kepercayaan juga berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap keamanan, privasi, kualitas layanan, dan kredibilitas sistem. Chen et al. (2015) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap teknologi dan pemerintah memengaruhi penerimaan layanan pajak daring. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem pajak digital aman, mudah digunakan, dan dapat dipercaya, maka kemungkinan mereka untuk menggunakan layanan tersebut dan mematuhi kewajiban perpajakan akan semakin besar. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan dapat memunculkan keraguan, resistensi, dan persepsi risiko dalam penggunaan layanan pajak digital.

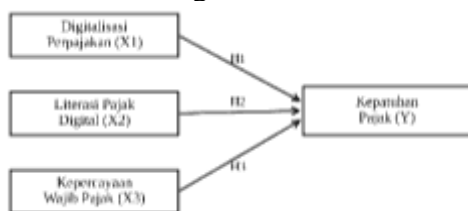
Kepercayaan juga berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan integritas pemerintah. Nurkholis et al. (2020) melalui meta-analisis menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan publik dapat menjadi instrumen penting dalam menekan perilaku penghindaran pajak. Dengan demikian, kepercayaan wajib pajak menjadi faktor strategis dalam membangun kepatuhan pajak yang tidak

hanya bersifat administratif, tetapi juga sukarela dan berkelanjutan.

### Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, kepatuhan pajak dalam era transformasi digital dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi antara tiga faktor utama. Pertama, digitalisasi perpajakan menyediakan sistem dan infrastruktur yang mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kedua, literasi pajak digital menentukan kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan sistem tersebut secara benar. Ketiga, kepercayaan wajib pajak menjadi dasar psikologis dan institusional yang mendorong wajib pajak untuk patuh secara sukarela.

Secara konseptual, hubungan antarvariabel dalam kajian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Selain itu, ketiga variabel tersebut juga dapat dipahami memiliki pengaruh simultan terhadap kepatuhan pajak karena digitalisasi menyediakan sistem, literasi digital memperkuat kemampuan pengguna, sedangkan kepercayaan memperkuat kemauan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan.

### Pengembangan Hipotesis Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak

Digitalisasi perpajakan diperkirakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak karena sistem digital dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak.

Layanan seperti e-filing dan e-billing dapat mengurangi hambatan administratif, mempercepat proses pelaporan, serta menurunkan biaya kepatuhan. Selain itu, sistem digital juga memungkinkan otoritas pajak memperoleh data yang lebih akurat dan dapat ditelusuri, sehingga pengawasan terhadap kepatuhan menjadi lebih efektif.

Bellon et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan e-invoicing mampu meningkatkan pelaporan dan kewajiban pajak perusahaan. Mascagni et al. (2021) juga menemukan bahwa teknologi informasi dalam administrasi pajak dapat meningkatkan akurasi pelaporan dan penerimaan pajak. Di Indonesia, Rokhman et al. (2023) menunjukkan bahwa e-government, e-billing, dan e-filing memiliki hubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Saptono et al. (2023) juga menegaskan bahwa kualitas sistem e-tax berperan dalam membentuk kepuasan pengguna dan intensi kepatuhan pajak. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

**H1:** Digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

### Pengaruh Literasi Pajak Digital terhadap Kepatuhan Pajak

Literasi pajak digital diperkirakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak karena wajib pajak yang memiliki pemahaman pajak dan kemampuan digital yang baik akan lebih mampu menggunakan layanan perpajakan elektronik secara benar. Literasi pajak digital membantu wajib pajak memahami prosedur, mengakses sistem, mengisi data, membayar pajak, melaporkan kewajiban, serta menghindari kesalahan administratif dalam penggunaan layanan digital.

Nichita et al. (2019) menunjukkan bahwa literasi pajak berperan dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak.

Van Laar et al. (2017) dan Tinmaz et al. (2022) menjelaskan bahwa literasi digital mencakup kemampuan teknis, pengelolaan informasi, evaluasi informasi, dan pemecahan masalah dalam lingkungan digital. Dalam konteks layanan perpajakan elektronik, kemampuan tersebut menjadi penting karena wajib pajak dituntut untuk mandiri dalam menggunakan sistem pajak digital. Dengan literasi pajak digital yang lebih baik, wajib pajak cenderung memiliki kepercayaan diri, pemahaman, dan kemampuan yang lebih tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

**H2:** Literasi pajak digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

### **Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak**

Kepercayaan wajib pajak diperkirakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak karena wajib pajak yang percaya kepada otoritas pajak cenderung memiliki kemauan yang lebih besar untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Kepercayaan dapat mengurangi persepsi negatif terhadap pajak, meningkatkan legitimasi otoritas pajak, dan mendorong wajib pajak untuk melihat pembayaran pajak sebagai kontribusi yang sah bagi kepentingan publik.

Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak merupakan dasar penting bagi terbentuknya *voluntary compliance*. Gangl et al. (2015) juga menunjukkan bahwa relasi antara otoritas pajak dan wajib pajak perlu dibangun melalui kombinasi kekuasaan dan kepercayaan. Dalam konteks digital, Chen et al. (2015) menemukan bahwa *trust in technology* dan *trust in government* memengaruhi penerimaan layanan pajak daring.

Nurkholis et al. (2020) juga menunjukkan bahwa kepercayaan publik dan kualitas layanan dapat berperan dalam menekan perilaku penghindaran pajak. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:

**H3:** Kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

### **Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Literasi Pajak Digital, dan Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan pajak pada era transformasi digital tidak dapat hanya dijelaskan oleh satu faktor tunggal. Digitalisasi perpajakan menyediakan sistem dan infrastruktur yang memudahkan wajib pajak, tetapi sistem tersebut tidak akan optimal apabila wajib pajak tidak memiliki literasi pajak digital yang memadai. Demikian pula, literasi digital yang baik belum tentu menghasilkan kepatuhan apabila wajib pajak tidak percaya kepada otoritas pajak dan sistem digital yang digunakan. Oleh karena itu, digitalisasi, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak perlu dilihat sebagai faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kepatuhan pajak.

Night dan Bananuka (2020) menunjukkan bahwa adopsi sistem pajak elektronik dapat memediasi hubungan antara sikap terhadap sistem e-tax dan kepatuhan pajak. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepatuhan pajak dalam sistem digital dipengaruhi oleh penerimaan teknologi dan sikap wajib pajak terhadap sistem tersebut. Bhuasiri et al. (2016) juga menunjukkan bahwa penerimaan sistem e-tax dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, kondisi pendukung, dan kredibilitas sistem. Dengan demikian, kepatuhan pajak di era digital dapat meningkat apabila

sistem perpajakan digital berjalan baik, wajib pajak memiliki kemampuan digital yang memadai, dan kepercayaan terhadap otoritas serta sistem perpajakan semakin kuat. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut:

**H4:** Digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR), yaitu metode kajian literatur yang dilakukan secara sistematis, transparan, dan terstruktur untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta menyintesis hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik tertentu. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan untuk menguji data primer secara langsung, melainkan untuk membangun pemahaman konseptual mengenai hubungan antara digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan pajak berdasarkan temuan empiris yang telah dipublikasikan. Snyder (2019) menjelaskan bahwa literature review dapat digunakan sebagai metodologi penelitian apabila dilakukan dengan prosedur yang jelas, sistematis, dan mampu menghasilkan kontribusi konseptual bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Penggunaan metode SLR dinilai relevan karena isu kepatuhan pajak di era transformasi digital telah dikaji dari berbagai perspektif, seperti administrasi pajak digital, e-filing, e-billing, e-invoicing, tax morale, trust in government, digital literacy, dan voluntary compliance. Oleh karena itu, diperlukan sintesis literatur yang mampu mengintegrasikan berbagai temuan

tersebut ke dalam satu kerangka konseptual yang utuh. Tranfield et al. (2003) menegaskan bahwa systematic review dalam bidang manajemen dan ilmu sosial bertujuan menghasilkan pengetahuan yang lebih dapat dipercaya karena prosesnya dilakukan melalui tahapan pencarian, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur secara eksplisit.

#### **Desain Penelitian**

Desain penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan systematic review. Kajian dilakukan dengan menelaah artikel-artikel ilmiah yang membahas digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan pajak. Untuk meningkatkan transparansi proses telaah, penelitian ini mengacu pada pedoman PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). PRISMA 2020 menyediakan panduan pelaporan systematic review melalui checklist dan diagram alir yang membantu peneliti menjelaskan proses identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi artikel secara lebih transparan (Page et al., 2021).

Dengan menggunakan pedoman tersebut, proses penelitian dilakukan melalui empat tahap utama, yaitu: identification, screening, eligibility, dan included. Tahap identification dilakukan dengan menelusuri artikel dari beberapa basis data ilmiah. Tahap screening dilakukan dengan menyaring artikel berdasarkan judul, abstrak, dan kata kunci. Tahap eligibility dilakukan dengan membaca isi artikel secara lebih mendalam untuk memastikan kesesuaian dengan fokus kajian. Tahap included dilakukan dengan menetapkan artikel final yang dianalisis dalam sintesis literatur.

#### **Sumber Data dan Basis Data Literatur**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa artikel ilmiah yang telah dipublikasikan dalam jurnal bereputasi nasional maupun internasional. Artikel yang dipilih difokuskan pada publikasi yang membahas isu perpajakan digital, kepatuhan pajak, literasi perpajakan, literasi digital, kepercayaan terhadap otoritas pajak, serta penerimaan sistem pajak elektronik.

Penelusuran literatur dilakukan melalui beberapa basis data akademik, yaitu Scopus, Web of Science, ScienceDirect, Emerald Insight, Taylor & Francis Online, SpringerLink, Wiley Online Library, Google Scholar, Sinta, dan Garuda. Basis data internasional digunakan untuk memperoleh artikel bereputasi global, sedangkan Sinta dan Garuda digunakan untuk memperkuat konteks Indonesia. Penggunaan beberapa basis data dilakukan untuk memperluas cakupan artikel dan mengurangi risiko bias pemilihan sumber.

### Strategi Pencarian Literatur

Strategi pencarian dilakukan dengan menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Kata kunci disusun berdasarkan variabel utama dalam penelitian, yaitu digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan pajak. Xiao dan Watson (2019) menekankan bahwa systematic literature review perlu memiliki strategi pencarian yang jelas agar proses identifikasi literatur dapat ditelusuri dan direplikasi oleh peneliti lain.

Tabel ini menjelaskan database dan kata kunci yang digunakan.

**Tabel 1. Strategi Pencarian Literatur**

Database	Kata Kunci yang Digunakan
----------	---------------------------

Scopus	tax digitalization, digital tax, tax compliance, taxpayer trust
Web of Science	e-tax system, electronic tax system, digital tax literacy, voluntary tax compliance
ScienceDirect	e-filing, e-billing, e-invoicing, tax compliance
Emerald Insight	taxpayer trust, trust in government, electronic tax system
Taylor & Francis	tax literacy, digital literacy, tax compliance
Sinta dan Garuda	digitalisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, literasi pajak, kepercayaan wajib pajak

Pencarian literatur dibatasi pada artikel yang diterbitkan dalam rentang waktu 2015–2026. Rentang waktu ini dipilih karena perkembangan digitalisasi perpajakan semakin kuat dalam satu dekade terakhir, terutama setelah meningkatnya penggunaan layanan pajak elektronik dan integrasi teknologi informasi dalam administrasi pajak.

### Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Pemilihan artikel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi agar literatur yang dianalisis benar-benar relevan dengan fokus penelitian. Kriteria ini penting untuk memastikan bahwa proses seleksi artikel tidak dilakukan secara subjektif, tetapi berdasarkan batasan akademik yang jelas.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, artikel membahas minimal satu variabel utama, yaitu digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak, atau kepatuhan pajak. Kedua, artikel diterbitkan dalam jurnal ilmiah bereputasi nasional atau internasional. Ketiga, artikel memiliki DOI aktif atau tautan publikasi resmi. Keempat, artikel

menggunakan pendekatan empiris, konseptual, atau systematic review yang relevan dengan topik perpajakan digital dan kepatuhan pajak. Kelima, artikel diterbitkan dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik, artikel populer nonilmiah, opini tanpa metode penelitian yang jelas, prosiding yang tidak melalui proses akademik memadai, artikel duplikat, artikel yang tidak dapat diakses abstrak atau metadata akademiknya, serta artikel yang tidak memiliki hubungan langsung dengan variabel penelitian.

Tabel berikut dapat digunakan dalam naskah artikel.

**Tabel 2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Artikel**

Aspek	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Jenis dokumen	Artikel jurnal ilmiah	Berita, opini, blog, artikel populer
Tahun publikasi	2015–2026	Sebelum 2015, kecuali teori utama
Bahasa	Indonesia dan Inggris	Selain Indonesia dan Inggris
Fokus kajian	Digitalisasi pajak, literasi pajak digital, trust, kepatuhan pajak	Tidak berkaitan dengan perpajakan
Kualitas sumber	Jurnal bereputasi, memiliki DOI/tautan resmi	Sumber tidak jelas atau tidak terlacak
Jenis kajian	Empiris, konseptual, systematic review	Dokumen tanpa metode akademik

### Prosedur Seleksi Artikel

Seleksi artikel dilakukan secara bertahap. Tahap pertama adalah mengidentifikasi artikel berdasarkan kata kunci pada database yang telah ditentukan. Seluruh artikel yang ditemukan kemudian dicatat berdasarkan judul, nama penulis, tahun terbit, nama jurnal, DOI, abstrak, dan variabel yang dikaji. Tahap kedua adalah menghapus artikel duplikat yang muncul pada lebih dari satu database.

Tahap ketiga adalah penyaringan awal berdasarkan judul dan abstrak. Artikel yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan topik digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan pajak dikeluarkan dari daftar. Tahap keempat adalah penilaian kelayakan dengan membaca teks lengkap artikel. Pada tahap ini, artikel dinilai berdasarkan kesesuaian fokus, kejelasan metode, relevansi temuan, serta kontribusinya terhadap pengembangan kerangka konseptual penelitian.

Tahap terakhir adalah penetapan artikel final yang digunakan dalam sintesis. Artikel yang lolos seleksi kemudian dikelompokkan berdasarkan tema utama, yaitu: digitalisasi perpajakan dan kepatuhan pajak, literasi pajak atau literasi digital, kepercayaan wajib pajak, serta model kepatuhan pajak di era digital. Proses ini sejalan dengan prinsip PRISMA 2020 yang menekankan pentingnya pelaporan proses seleksi secara lengkap dan transparan (Page et al., 2021).

### Teknik Ekstraksi Data

Data dari artikel yang terpilih diekstraksi menggunakan matriks telaah literatur. Matriks ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam membandingkan temuan antarartikel dan mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel. Informasi yang diekstraksi

meliputi nama penulis, tahun publikasi, negara atau konteks penelitian, tujuan penelitian, variabel yang digunakan, metode penelitian, sampel atau objek kajian, teknik analisis, hasil utama, keterbatasan penelitian, serta relevansi terhadap kajian ini.

Format matriks ekstraksi data dapat disusun sebagai berikut:

**Tabel 3. Matriks Ekstraksi Data Artikel**

No.	Penulis dan Tahun	Negara/Konteks	Variabel Utama	Metode	Temuan Utama	Relevansi dengan Kajian
1	Slemrod (2019)	Umum	Tax compliance, enforcement	Review	Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh informasi, dan administrasi	Dasar teori kepatuhan pajak
2	Bellonet al. (2022)	Peru	E-invoicing, compliance	Kuantitatif	E-invoicing meningkatkan pelaporan pajak	Dasar digitalisasi pajak
3	Kirchler et al. (2008)	Umum	Trust, power, compliance	Konseptual	Trust mendorong voluntary compliance	Dasar kepercayaan wajib pajak
4	Van Laar et al. (2017)	Umum	Digital skills	Systematic review	Literasi digital mencakup kemampuan teknis dan kognitif	Dasar literasi pajak digital

### Penilaian Kualitas Artikel

Penilaian kualitas artikel dilakukan untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis memiliki kredibilitas akademik. Kualitas artikel dinilai berdasarkan beberapa aspek, yaitu kesesuaian artikel dengan topik

kajian, kejelasan tujuan penelitian, kekuatan landasan teori, ketepatan metode, kualitas analisis, kejelasan hasil, dan reputasi jurnal. Artikel dengan relevansi tinggi dan metode yang jelas diprioritaskan dalam sintesis utama.

Skor kualitas dapat diberikan menggunakan skala sederhana berikut:

**Tabel 4. Penilaian Kualitas Artikel Skor Keterangan**

3	Sangat relevan, metode jelas, jurnal bereputasi, temuan kuat
2	Relevan, metode cukup jelas, temuan dapat digunakan
1	Relevansi rendah atau metode kurang jelas
0	Tidak relevan dan dikeluarkan dari analisis

Artikel yang memperoleh skor rendah tidak digunakan sebagai sumber utama dalam pembahasan, tetapi dapat dijadikan bahan pendukung apabila memiliki informasi konseptual yang masih relevan. Teknik ini dilakukan untuk meningkatkan validitas sintesis dan mengurangi risiko penggunaan sumber yang lemah.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan **thematic synthesis**, yaitu teknik sintesis literatur dengan cara mengelompokkan temuan-temuan penelitian ke dalam tema-tema utama. Tema yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan pajak. Setiap artikel dianalisis untuk melihat bagaimana variabel-variabel tersebut didefinisikan, diukur, diuji, dan dijelaskan dalam penelitian terdahulu.

Tahap analisis dilakukan melalui tiga langkah. Pertama, peneliti membaca artikel secara mendalam untuk memahami fokus, metode, dan temuan utama. Kedua, peneliti melakukan

pengkodean terhadap temuan yang berkaitan dengan masing-masing variabel. Ketiga, hasil pengkodean disintesis menjadi narasi konseptual yang menjelaskan hubungan antarvariabel. Snyder (2019) menegaskan bahwa kajian literatur yang baik tidak hanya merangkum penelitian terdahulu, tetapi juga mampu mengidentifikasi pola, kontradiksi, kesenjangan, dan arah penelitian masa depan.

Dalam penelitian ini, analisis diarahkan untuk menjawab tiga fokus utama. Pertama, bagaimana digitalisasi perpajakan berkontribusi terhadap kepatuhan pajak. Kedua, bagaimana literasi pajak digital mendukung kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan elektronik. Ketiga, bagaimana kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan sistem digital membentuk kepatuhan sukarela. Hasil analisis kemudian digunakan untuk menyusun kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

### **Keabsahan dan Kredibilitas Kajian**

Untuk menjaga keabsahan kajian, penelitian ini menerapkan prinsip transparansi, keterlacakan, dan konsistensi dalam proses telaah literatur. Transparansi dilakukan dengan menjelaskan basis data, kata kunci, kriteria inklusi-eksklusi, serta prosedur seleksi artikel. Keterlacakan dilakukan dengan mencatat DOI, tautan publikasi, dan metadata setiap artikel yang dianalisis. Konsistensi dilakukan dengan menggunakan matriks ekstraksi data dan kriteria penilaian kualitas artikel yang sama untuk seluruh sumber.

Selain itu, penelitian ini menghindari penggunaan sumber yang tidak kredibel, seperti artikel populer, blog, opini, atau dokumen tanpa proses

akademik. Artikel yang digunakan diprioritaskan berasal dari jurnal bereputasi dan memiliki DOI aktif. Dengan prosedur tersebut, kajian ini diharapkan mampu menghasilkan sintesis literatur yang kuat, dapat dipertanggungjawabkan, dan layak digunakan sebagai dasar pengembangan penelitian empiris selanjutnya.

## **RESULT AND DISCUSSIONS**

### **Hasil Penelitian**

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa kepatuhan pajak pada era transformasi digital tidak dapat lagi dipahami hanya sebagai akibat dari sanksi, pemeriksaan, atau kewajiban hukum. Kepatuhan pajak berkembang menjadi fenomena yang dipengaruhi oleh kesiapan sistem administrasi digital, kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan elektronik, serta tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan sistem digital yang digunakan. Dengan demikian, kepatuhan pajak dalam konteks digital merupakan hasil interaksi antara aspek teknologi, literasi, dan kepercayaan.

Berdasarkan hasil penelusuran dan sintesis literatur, terdapat empat temuan utama. Pertama, digitalisasi perpajakan berperan sebagai instrumen modernisasi administrasi pajak yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak. Sistem seperti e-filing, e-billing, e-registration, e-invoicing, dan layanan pajak daring dapat mengurangi hambatan administratif serta meningkatkan kualitas data perpajakan. Bellon et al. (2022) menunjukkan bahwa e-invoicing dapat memperkuat pelaporan pajak karena transaksi menjadi lebih mudah direkam dan diverifikasi oleh otoritas pajak. Saptono et al. (2023) juga menegaskan bahwa kualitas sistem e-tax

dapat mendorong intensi kepatuhan melalui kepuasan pengguna.

Kedua, literasi pajak digital menjadi faktor penting karena digitalisasi perpajakan menuntut wajib pajak untuk memiliki pemahaman pajak sekaligus keterampilan digital. Wajib pajak tidak hanya perlu memahami kewajiban membayar dan melaporkan pajak, tetapi juga harus mampu menggunakan sistem digital secara benar, menjaga keamanan data, memahami informasi perpajakan daring, serta menghindari kesalahan dalam proses pelaporan. Van Laar et al. (2017) menjelaskan bahwa keterampilan digital mencakup kemampuan teknis, pengelolaan informasi, pemecahan masalah, dan adaptasi dalam lingkungan digital, sedangkan Tinmaz et al. (2022) menegaskan bahwa literasi digital berkaitan dengan kemampuan mencari, mengevaluasi, menggunakan, dan mengelola informasi digital.

Ketiga, kepercayaan wajib pajak terbukti menjadi fondasi penting dalam membentuk kepatuhan pajak, khususnya kepatuhan sukarela. Kepercayaan tidak hanya diarahkan kepada otoritas pajak sebagai institusi, tetapi juga kepada sistem digital perpajakan. Wajib pajak perlu merasa yakin bahwa sistem yang digunakan aman, stabil, transparan, dan mampu melindungi data pribadi. Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat terbentuk melalui dua mekanisme, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan kepercayaan kepada otoritas pajak. Dalam konteks digital, Chen et al. (2015) menunjukkan bahwa penerimaan layanan pajak daring dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepercayaan pengguna.

Keempat, hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak tidak berdiri

sendiri, tetapi saling melengkapi dalam membentuk kepatuhan pajak. Digitalisasi menyediakan infrastruktur, literasi pajak digital memperkuat kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem, sedangkan kepercayaan wajib pajak menjadi dasar psikologis dan institusional yang mendorong kepatuhan sukarela. Oleh karena itu, kepatuhan pajak pada era transformasi digital lebih tepat dipahami sebagai hasil dari ekosistem kepatuhan yang mengintegrasikan teknologi, kapasitas pengguna, dan legitimasi otoritas pajak.

### **Pembahasan Digitalisasi Perpajakan dan Kepatuhan Pajak**

Digitalisasi perpajakan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan pajak karena sistem digital mampu menyederhanakan prosedur administrasi, memperluas akses layanan, serta mengurangi hambatan teknis yang sering dihadapi wajib pajak dalam proses pembayaran dan pelaporan pajak. Dalam administrasi perpajakan konvensional, wajib pajak kerap dihadapkan pada prosedur yang panjang, keterbatasan waktu pelayanan, dan ketergantungan pada interaksi langsung dengan petugas pajak. Digitalisasi mengubah kondisi tersebut melalui penyediaan layanan yang lebih fleksibel, terdokumentasi, dan dapat diakses secara daring.

Penelitian Bellon et al. (2022) mendukung pandangan bahwa digitalisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan karena sistem e-invoicing memperkuat keterlacakan transaksi dan mempermudah otoritas pajak melakukan verifikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan berbasis data. Sejalan dengan itu, Saptono et al. (2023)

menunjukkan bahwa kualitas sistem e-tax berperan dalam membentuk kepuasan pengguna dan intensi kepatuhan pajak. Artinya, wajib pajak cenderung lebih patuh apabila sistem digital yang digunakan mudah diakses, memberikan manfaat nyata, dan mampu mengurangi beban administratif.

Dalam konteks Indonesia, Sijabat (2020) menjelaskan bahwa penerimaan wajib pajak terhadap e-filing dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi risiko. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh persepsi wajib pajak terhadap manfaat dan risiko sistem tersebut. Apabila wajib pajak menilai sistem digital bermanfaat, aman, dan relevan dengan kebutuhan mereka, maka penggunaan sistem digital dapat mendorong kepatuhan. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit, berisiko, atau tidak memberikan manfaat langsung, maka digitalisasi belum tentu menghasilkan kepatuhan yang optimal.

Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan tidak selalu konsisten. Sijabat (2020), misalnya, menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam mendorong niat menggunakan e-filing. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa sistem yang mudah digunakan belum tentu cukup untuk meningkatkan kepatuhan apabila wajib pajak tidak melihat manfaat substantif dari sistem tersebut atau masih memiliki kekhawatiran terhadap risiko penggunaan layanan digital. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak boleh dipahami secara sempit sebagai penyediaan aplikasi, tetapi harus dipahami sebagai pembentukan sistem

yang bermanfaat, aman, kredibel, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu dapat terjadi karena perbedaan konteks, karakteristik wajib pajak, tingkat kesiapan digital, dan kualitas sistem yang digunakan. Penelitian pada wajib pajak badan, wajib pajak orang pribadi, atau pelaku UMKM dapat menghasilkan temuan yang berbeda karena masing-masing kelompok memiliki kebutuhan dan hambatan yang berbeda. Selain itu, perbedaan kualitas infrastruktur digital, intensitas sosialisasi, serta pengalaman wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan elektronik juga dapat memengaruhi hubungan antara digitalisasi dan kepatuhan pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada cara memandang digitalisasi perpajakan. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada instrumen tertentu, seperti e-filing, e-billing, atau e-invoicing. Sementara itu, penelitian ini menempatkan digitalisasi perpajakan sebagai bagian dari ekosistem kepatuhan yang lebih luas. Digitalisasi dipahami bukan hanya sebagai teknologi administrasi, tetapi sebagai infrastruktur yang harus terhubung dengan literasi pajak digital dan kepercayaan wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif bahwa digitalisasi baru dapat meningkatkan kepatuhan apabila didukung oleh kemampuan pengguna dan legitimasi sistem.

### **Literasi Pajak Digital dan Kepatuhan Pajak**

Literasi pajak digital merupakan faktor penting dalam membentuk kepatuhan pajak karena sistem perpajakan digital menuntut wajib pajak untuk memiliki kemampuan ganda, yaitu memahami aturan perpajakan dan

mampu menggunakan teknologi digital. Wajib pajak yang memiliki literasi pajak digital yang baik akan lebih mudah memahami prosedur pembayaran dan pelaporan, menggunakan layanan elektronik, menghindari kesalahan pengisian data, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul dalam proses pelaporan pajak. Dengan demikian, literasi pajak digital berperan sebagai jembatan antara ketersediaan sistem digital dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Nichita et al. (2019) mendukung pentingnya literasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan. Pemahaman terhadap aturan, hak, dan kewajiban perpajakan dapat membantu wajib pajak mengambil keputusan yang tepat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dalam konteks digital, literasi tersebut perlu diperluas karena wajib pajak tidak hanya berhadapan dengan peraturan pajak, tetapi juga dengan sistem elektronik yang membutuhkan keterampilan teknis dan kemampuan mengelola informasi. Van Laar et al. (2017) menyatakan bahwa keterampilan digital mencakup kemampuan teknis, pengelolaan informasi, komunikasi, berpikir kritis, dan pemecahan masalah. Tinmaz et al. (2022) juga menegaskan bahwa literasi digital melibatkan kemampuan mencari, mengevaluasi, menggunakan, dan mengelola informasi digital.

Penelitian Sijabat (2020) juga relevan dalam menjelaskan pentingnya literasi pajak digital. Dalam studi tersebut, penerimaan terhadap e-filing tidak hanya dipengaruhi oleh aspek kemudahan, tetapi juga oleh persepsi kegunaan dan risiko. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak membutuhkan kemampuan untuk memahami manfaat, risiko, dan konsekuensi dari penggunaan sistem digital. Dengan kata lain, literasi pajak

digital bukan hanya kemampuan membuka aplikasi atau mengisi formulir secara daring, melainkan kemampuan memahami informasi perpajakan, menilai keamanan sistem, serta menggunakan layanan digital secara benar dan bertanggung jawab.

Namun, hubungan antara literasi dan kepatuhan juga dapat menunjukkan hasil yang tidak selalu seragam. Pada beberapa kondisi, wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak belum tentu patuh apabila tidak memiliki motivasi, kepercayaan, atau persepsi keadilan terhadap sistem perpajakan. Sebaliknya, wajib pajak yang mampu menggunakan teknologi belum tentu memahami substansi kewajiban perpajakan. Hal ini menjelaskan mengapa literasi pajak digital harus dipahami sebagai konsep integratif, bukan hanya pengetahuan pajak atau keterampilan teknologi secara terpisah.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu dapat terjadi karena sebagian penelitian hanya mengukur literasi dari aspek pengetahuan pajak, sedangkan penelitian lain lebih menekankan kemampuan menggunakan teknologi. Padahal, dalam era transformasi digital, kepatuhan pajak membutuhkan keduanya. Wajib pajak harus memahami aturan pajak sekaligus mampu menggunakan sistem elektronik. Selain itu, faktor pendidikan, usia, pengalaman menggunakan teknologi, kualitas sosialisasi, dan akses terhadap layanan digital juga dapat memengaruhi hubungan antara literasi pajak digital dan kepatuhan pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan konsep literasi pajak digital secara lebih utuh. Penelitian terdahulu banyak membahas literasi pajak atau literasi digital secara terpisah. Penelitian ini mengintegrasikan keduanya menjadi literasi pajak digital, yaitu kemampuan

wajib pajak untuk memahami kewajiban perpajakan sekaligus menggunakan sistem digital secara tepat, aman, dan mandiri. Kebaruan ini penting karena transformasi digital perpajakan tidak hanya membutuhkan wajib pajak yang mengetahui aturan, tetapi juga wajib pajak yang mampu beradaptasi dengan sistem digital.

### **Kepercayaan Wajib Pajak dan Kepatuhan Pajak**

Kepercayaan wajib pajak merupakan fondasi penting dalam membentuk kepatuhan pajak, terutama kepatuhan yang bersifat sukarela. Wajib pajak cenderung lebih bersedia memenuhi kewajiban pajaknya apabila mereka percaya bahwa otoritas pajak menjalankan tugas secara adil, transparan, profesional, dan bertanggung jawab. Kepercayaan menciptakan persepsi bahwa pajak yang dibayarkan dikelola untuk kepentingan publik, bukan sekadar kewajiban administratif yang dipaksakan oleh negara.

Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat dibentuk melalui dua jalur, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan kepercayaan kepada otoritas pajak. Kepatuhan yang lahir dari kekuasaan cenderung bersifat terpaksa, sedangkan kepatuhan yang lahir dari kepercayaan lebih bersifat sukarela. Gangl et al. (2015) memperkuat pandangan tersebut dengan menjelaskan bahwa hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak merupakan relasi sosial yang dipengaruhi oleh kekuasaan, keadilan, legitimasi, dan kepercayaan. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepatuhan pajak yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Dalam konteks digital, kepercayaan wajib pajak menjadi semakin kompleks karena wajib pajak tidak hanya harus percaya kepada

otoritas pajak, tetapi juga kepada sistem digital yang digunakan. Chen et al. (2015) menunjukkan bahwa penerimaan layanan pajak daring dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepercayaan. Apabila wajib pajak merasa bahwa sistem pajak digital aman, akurat, dan mampu menjaga kerahasiaan data, maka kepercayaan terhadap sistem akan meningkat. Sebaliknya, apabila wajib pajak meragukan keamanan data atau stabilitas layanan, maka digitalisasi dapat menimbulkan keraguan dan resistensi.

Penelitian terbaru oleh Novita et al. (2024) juga menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan kepada pemerintah dan kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh faktor etika serta konteks kelembagaan. Dalam konteks tertentu, kepercayaan dapat mendorong kepatuhan apabila didukung oleh nilai etis dan keyakinan bahwa membayar pajak merupakan tindakan yang benar. Namun, dalam konteks lain, hubungan langsung antara kepercayaan dan kepatuhan tidak selalu kuat apabila wajib pajak masih meragukan keadilan, transparansi, atau manfaat nyata dari pajak yang dibayarkan.

Hasil yang tidak selalu mendukung hubungan langsung antara kepercayaan dan kepatuhan dapat dijelaskan melalui beberapa alasan. Pertama, kepercayaan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan. Wajib pajak yang mengalami pelayanan buruk, sistem yang sulit digunakan, atau komunikasi yang tidak jelas dapat memiliki tingkat kepercayaan yang rendah meskipun memahami pentingnya pajak. Kedua, kepercayaan juga dipengaruhi oleh persepsi keadilan. Apabila wajib pajak merasa bahwa beban pajak tidak adil atau penegakan pajak tidak konsisten, maka kepercayaan dapat menurun. Ketiga, dalam layanan

digital, kepercayaan juga dipengaruhi oleh keamanan data dan stabilitas sistem. Sistem yang sering bermasalah dapat mengurangi keyakinan wajib pajak terhadap otoritas pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada perluasan konsep kepercayaan. Penelitian terdahulu umumnya menempatkan kepercayaan sebagai kepercayaan kepada pemerintah atau otoritas pajak. Penelitian ini memandang kepercayaan dalam dua dimensi, yaitu kepercayaan institusional dan kepercayaan teknologi. Kepercayaan institusional berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap keadilan, integritas, dan transparansi otoritas pajak. Kepercayaan teknologi berkaitan dengan keamanan sistem, perlindungan data, stabilitas layanan, dan keandalan platform digital. Pendekatan ini lebih sesuai dengan era transformasi digital karena wajib pajak tidak hanya berinteraksi dengan petugas pajak, tetapi juga dengan sistem elektronik.

### **Digitalisasi Perpajakan, Literasi Pajak Digital, dan Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan pajak pada era transformasi digital tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu variabel. Digitalisasi perpajakan menyediakan sistem dan infrastruktur. Literasi pajak digital menentukan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Kepercayaan wajib pajak menentukan kemauan wajib pajak untuk patuh secara sukarela. Ketiga variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk kepatuhan pajak yang lebih kuat.

Digitalisasi tanpa literasi dapat menyebabkan wajib pajak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Literasi tanpa kepercayaan dapat

membuat wajib pajak mampu menggunakan sistem, tetapi tetap ragu terhadap keamanan dan keadilan sistem tersebut. Kepercayaan tanpa sistem digital yang baik juga tidak cukup karena wajib pajak tetap membutuhkan layanan yang mudah, cepat, aman, dan efisien. Oleh karena itu, kepatuhan pajak digital membutuhkan integrasi antara sistem yang andal, pengguna yang literat, dan otoritas yang dipercaya.

Penelitian Night dan Bananuka (2020) mendukung pandangan ini dengan menunjukkan bahwa adopsi sistem pajak elektronik berperan dalam hubungan antara sikap terhadap sistem e-tax dan kepatuhan pajak. Bhuasiri et al. (2016) juga menjelaskan bahwa penerimaan sistem e-tax filing and payment dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, kondisi pendukung, pengaruh sosial, dan kredibilitas sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan pajak digital tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh penerimaan pengguna dan kepercayaan terhadap sistem.

Hasil penelitian terdahulu yang tidak selalu konsisten dapat terjadi karena banyak penelitian hanya menguji satu aspek secara terpisah. Penelitian yang hanya menguji e-filing mungkin menemukan hasil yang terbatas karena tidak mempertimbangkan literasi pajak digital dan kepercayaan. Penelitian yang hanya menguji literasi pajak juga dapat menghasilkan temuan yang belum lengkap apabila tidak mempertimbangkan kualitas sistem digital. Demikian pula, penelitian yang hanya menguji kepercayaan dapat menghasilkan kesimpulan yang parsial apabila tidak memasukkan pengalaman wajib pajak dalam menggunakan sistem digital.

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu karena menggunakan pendekatan integratif.

Digitalisasi perpajakan diposisikan sebagai infrastruktur administrasi, literasi pajak digital sebagai kapasitas pengguna, dan kepercayaan wajib pajak sebagai fondasi psikologis serta institusional. Dengan pendekatan ini, kepatuhan pajak tidak dipahami sebagai hasil dari satu faktor tunggal, tetapi sebagai hasil dari ekosistem kepatuhan yang saling berhubungan. Kerangka ini memberikan kontribusi konseptual karena mampu menjelaskan mengapa digitalisasi pajak tidak selalu berhasil meningkatkan kepatuhan apabila tidak diikuti oleh literasi dan kepercayaan.

### **Kebaruan Penelitian**

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan tiga variabel utama dalam satu kerangka konseptual, yaitu digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak. Penelitian terdahulu umumnya membahas digitalisasi melalui instrumen tertentu seperti e-filing, e-billing, atau e-invoicing. Sebagian penelitian lain membahas literasi pajak atau kepercayaan wajib pajak secara terpisah. Penelitian ini mengintegrasikan ketiga aspek tersebut untuk menjelaskan kepatuhan pajak di era transformasi digital secara lebih komprehensif.

Kebaruan lainnya terletak pada konsep literasi pajak digital. Penelitian ini tidak hanya memandang literasi sebagai pengetahuan wajib pajak terhadap aturan perpajakan, tetapi juga sebagai kemampuan menggunakan sistem digital, memahami informasi perpajakan daring, menjaga keamanan data, dan mengambil keputusan perpajakan secara benar melalui media digital. Selain itu, penelitian ini juga memperluas konsep kepercayaan wajib pajak dengan memasukkan dimensi kepercayaan terhadap teknologi, bukan hanya kepercayaan kepada otoritas pajak.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual bahwa kepatuhan pajak di era transformasi digital membutuhkan pendekatan yang lebih luas. Digitalisasi perpajakan tidak cukup hanya melalui penyediaan sistem elektronik. Peningkatan kepatuhan juga membutuhkan wajib pajak yang memiliki literasi pajak digital serta kepercayaan yang kuat terhadap otoritas dan sistem perpajakan. Tanpa ketiga aspek tersebut, digitalisasi berisiko hanya menjadi modernisasi administratif yang belum sepenuhnya menghasilkan kepatuhan substantif.

### **CONSLUSION**

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak pada era transformasi digital tidak lagi dapat dijelaskan hanya melalui pendekatan konvensional seperti sanksi, pemeriksaan, atau penegakan hukum. Kepatuhan pajak telah berkembang menjadi fenomena yang lebih kompleks karena dipengaruhi oleh kualitas sistem digital perpajakan, kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan layanan perpajakan elektronik, serta tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan teknologi yang digunakan.

Digitalisasi perpajakan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan pajak karena mampu menyederhanakan proses administrasi, mempercepat pelaporan, memperluas akses layanan, serta meningkatkan keterlacakan data perpajakan. Sistem seperti e-filing, e-billing, e-registration, dan e-invoicing dapat membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya secara lebih mudah dan efisien. Namun demikian, digitalisasi tidak secara otomatis menghasilkan kepatuhan apabila sistem yang digunakan belum stabil, kurang mudah dipahami, tidak

memberikan manfaat nyata, atau belum memperoleh kepercayaan dari wajib pajak.

Literasi pajak digital juga menjadi faktor penting dalam membentuk kepatuhan pajak. Wajib pajak tidak hanya membutuhkan pemahaman terhadap aturan perpajakan, tetapi juga kemampuan untuk mengakses, memahami, menggunakan, dan mengelola layanan perpajakan digital secara benar dan aman. Literasi pajak digital berperan sebagai penghubung antara keberadaan sistem digital dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Semakin baik literasi pajak digital yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula peluang mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri, tepat waktu, dan akurat.

Kepercayaan wajib pajak menjadi fondasi psikologis dan institusional dalam membangun kepatuhan sukarela. Wajib pajak akan lebih terdorong untuk patuh apabila mereka percaya bahwa otoritas pajak bekerja secara adil, transparan, profesional, serta mampu menjaga keamanan data dan kualitas layanan digital. Dalam era transformasi digital, kepercayaan tidak hanya diarahkan kepada otoritas pajak sebagai lembaga, tetapi juga kepada sistem teknologi yang digunakan dalam pelayanan perpajakan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak merupakan tiga determinan yang saling melengkapi dalam membentuk kepatuhan pajak. Digitalisasi menyediakan infrastruktur, literasi pajak digital memperkuat kapasitas wajib pajak, sedangkan kepercayaan wajib pajak mendorong kemauan untuk patuh secara sukarela. Oleh karena itu, kepatuhan pajak di era transformasi digital perlu dipahami sebagai hasil dari integrasi antara

teknologi yang andal, wajib pajak yang literat, dan otoritas pajak yang dipercaya.

Secara teoretis, kajian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman mengenai kepatuhan pajak di era transformasi digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak tidak cukup dijelaskan melalui pendekatan klasik yang berfokus pada sanksi dan pengawasan, tetapi perlu dilihat melalui pendekatan yang lebih integratif. Dalam konteks digital, kepatuhan pajak terbentuk melalui interaksi antara sistem teknologi, kapasitas pengguna, dan kepercayaan terhadap institusi.

Kajian ini juga memperkuat posisi digitalisasi perpajakan sebagai bagian dari reformasi administrasi pajak modern. Berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya hanya menyoroti satu instrumen digital seperti e-filing atau e-invoicing, penelitian ini menempatkan digitalisasi perpajakan sebagai ekosistem yang lebih luas. Digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai penggunaan aplikasi, tetapi sebagai perubahan sistem administrasi yang memengaruhi cara wajib pajak berinteraksi dengan otoritas pajak.

Selain itu, penelitian ini memberikan penguatan konseptual terhadap istilah literasi pajak digital. Literasi pajak digital dalam kajian ini tidak hanya dimaknai sebagai pengetahuan wajib pajak mengenai aturan perpajakan, tetapi juga mencakup kemampuan menggunakan layanan digital, memahami informasi pajak daring, menjaga keamanan data, serta mengambil keputusan perpajakan secara benar melalui sistem elektronik. Konsep ini menjadi penting karena transformasi digital perpajakan menuntut wajib pajak untuk memiliki kemampuan administratif, teknis, dan kognitif secara bersamaan.

Kajian ini juga memperluas konsep kepercayaan wajib pajak. Kepercayaan tidak hanya diarahkan kepada pemerintah atau otoritas pajak, tetapi juga kepada sistem digital perpajakan. Dengan demikian, kepercayaan dalam konteks perpajakan digital memiliki dua dimensi penting, yaitu kepercayaan institusional dan kepercayaan teknologi. Hal ini menjadi kontribusi konseptual yang relevan bagi pengembangan penelitian perpajakan berikutnya.

Secara praktis, hasil kajian ini memberikan masukan bagi otoritas pajak bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak cukup hanya melalui penyediaan sistem elektronik. Sistem digital harus dirancang dengan memperhatikan kemudahan penggunaan, keamanan data, stabilitas layanan, kecepatan akses, dan kebutuhan wajib pajak. Sistem yang rumit, sering mengalami gangguan, atau tidak komunikatif dapat menurunkan kepercayaan dan menghambat kepatuhan.

Otoritas pajak juga perlu memperkuat program edukasi yang berorientasi pada literasi pajak digital. Sosialisasi perpajakan sebaiknya tidak hanya menjelaskan aturan, tarif, atau batas waktu pelaporan, tetapi juga memberikan pendampingan praktis mengenai cara menggunakan layanan pajak digital. Edukasi perlu diarahkan agar wajib pajak mampu menggunakan e-filing, e-billing, e-registration, dan layanan digital lainnya secara mandiri dan benar.

Selain itu, penguatan kepercayaan wajib pajak perlu menjadi agenda utama dalam reformasi perpajakan digital. Kepercayaan dapat dibangun melalui transparansi informasi, pelayanan yang responsif, perlindungan data pribadi, konsistensi kebijakan, serta komunikasi publik yang jelas. Wajib pajak perlu

merasakan bahwa digitalisasi perpajakan bukan sekadar alat pengawasan, tetapi juga bentuk peningkatan kualitas layanan yang mempermudah mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Bagi pelaku UMKM dan wajib pajak orang pribadi, implikasi kajian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kemampuan digital dan pemahaman perpajakan. Transformasi digital akan lebih efektif apabila wajib pajak tidak hanya bergantung pada pihak ketiga, tetapi juga memiliki kemampuan dasar untuk memahami dan menjalankan kewajiban perpajakannya secara mandiri.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan kajian literatur, sehingga hasil yang diperoleh bersifat konseptual dan merupakan sintesis dari penelitian terdahulu. Kajian ini belum melakukan pengujian empiris secara langsung terhadap wajib pajak. Oleh karena itu, hubungan antarvariabel yang dijelaskan dalam penelitian ini masih perlu diuji lebih lanjut melalui penelitian kuantitatif atau kualitatif berbasis data lapangan.

Kedua, literatur yang digunakan dalam kajian ini berasal dari berbagai konteks negara, jenis wajib pajak, dan sistem perpajakan yang berbeda. Perbedaan konteks tersebut dapat memengaruhi relevansi hasil apabila diterapkan secara langsung pada konteks Indonesia. Sistem perpajakan, tingkat literasi digital, kualitas infrastruktur, dan kepercayaan publik di setiap negara tidak selalu sama.

Ketiga, konsep literasi pajak digital masih relatif baru dan belum memiliki ukuran yang benar-benar seragam dalam literatur perpajakan. Beberapa penelitian masih memisahkan literasi pajak dan literasi digital sebagai dua konsep yang berbeda. Akibatnya, kajian ini masih bersifat konseptual

dalam mengintegrasikan keduanya menjadi satu variabel.

Keempat, penelitian ini belum membedakan secara spesifik karakteristik wajib pajak, misalnya wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, wajib pajak UMKM, atau wajib pajak generasi muda. Padahal, setiap kelompok wajib pajak dapat memiliki tingkat literasi digital, pengalaman teknologi, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak yang berbeda.

Kelima, penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepatuhan pajak di era digital, seperti persepsi keadilan pajak, kualitas pelayanan fiskus, keamanan data, tax morale, persepsi risiko, dan biaya kepatuhan. Variabel-variabel tersebut dapat menjadi faktor penting dalam menjelaskan kepatuhan pajak secara lebih luas.

Berdasarkan hasil kajian dan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model konseptual ini secara empiris dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengujian dapat dilakukan dengan menempatkan digitalisasi perpajakan, literasi pajak digital, dan kepercayaan wajib pajak sebagai variabel independen, serta kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Dengan demikian, hubungan antarvariabel dapat diuji secara lebih objektif melalui data lapangan.

Kedua, penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Pendekatan ini penting untuk memahami hambatan nyata yang dialami wajib pajak, seperti kesulitan teknis, kekhawatiran terhadap keamanan data, rendahnya pemahaman prosedur, atau

persepsi terhadap pelayanan otoritas pajak.

Ketiga, penelitian mendatang disarankan untuk membedakan jenis wajib pajak sebagai objek penelitian. Misalnya, penelitian dapat difokuskan pada wajib pajak UMKM, wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, atau wajib pajak generasi muda. Pemisahan objek ini penting karena setiap kelompok memiliki kebutuhan, karakteristik, dan tingkat kesiapan digital yang berbeda.

Keempat, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel mediasi atau moderasi. Misalnya, kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai variabel mediasi antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan pajak. Selain itu, persepsi risiko, keamanan data, atau kualitas pelayanan digital juga dapat digunakan sebagai variabel moderasi untuk melihat apakah hubungan antara digitalisasi dan kepatuhan pajak semakin kuat atau justru melemah dalam kondisi tertentu.

Kelima, otoritas pajak disarankan untuk memperkuat kualitas layanan digital dengan memastikan sistem mudah digunakan, stabil, responsif, aman, dan terintegrasi. Transformasi digital harus diarahkan pada penciptaan pengalaman pengguna yang positif. Sistem yang baik tidak hanya mempermudah administrasi, tetapi juga membangun rasa percaya dan kenyamanan wajib pajak.

Keenam, program literasi pajak digital perlu diperluas dan disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak. Edukasi bagi wajib pajak UMKM, misalnya, perlu menggunakan bahasa yang sederhana, contoh kasus yang praktis, serta panduan teknis yang mudah diikuti. Sementara itu, edukasi bagi wajib pajak badan dapat lebih menekankan pada integrasi sistem, akurasi data, dan kepatuhan administrasi.

Ketujuh, kepercayaan wajib pajak perlu dibangun melalui transparansi, perlindungan data, komunikasi publik yang jelas, dan pelayanan yang konsisten. Otoritas pajak perlu memastikan bahwa wajib pajak tidak hanya diwajibkan menggunakan layanan digital, tetapi juga merasa aman, terbantu, dan dihargai dalam proses pemenuhan kewajibannya.

Dengan demikian, rekomendasi utama dari kajian ini adalah bahwa peningkatan kepatuhan pajak di era transformasi digital harus dilakukan melalui pendekatan yang seimbang antara penguatan teknologi, peningkatan literasi, dan pembangunan kepercayaan. Digitalisasi perpajakan tidak akan mencapai hasil optimal apabila hanya berorientasi pada sistem, tanpa memperhatikan kesiapan manusia dan kualitas hubungan antara wajib pajak dengan otoritas pajak.

## REFERENCE

- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224–246. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2005.09.002>
- Azmi, A., Sapiei, N. S., Mustapha, M. Z., & Abdullah, M. (2016). SMEs' tax compliance costs and IT adoption: The case of a value-added tax. *International Journal of Accounting Information Systems*, 23, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2016.06.001>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User acceptance of e-government services: Examining an e-tax filing and payment system in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672–695. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1173001>
- Chen, C. W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems: An empirical study. *Information & Management*, 47(5–6), 308–315. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.005>
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing: An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13–23. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Mascagni, G., Mengistu, A. T., & Woldeyes, F. B. (2021). Can ICTs increase tax compliance? Evidence on taxpayer responses to technological innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 189,

- 172–193.  
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.06.007>
- Mpinganjira, M. (2015). Perceived ease of use: Examining its influence on personal use of the tax e-filing system. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 12(1), 1550003. <https://doi.org/10.1142/S0219877015500030>
- Naritomi, J. (2019). Consumers as tax auditors. *American Economic Review*, 109(9), 3031–3072. <https://doi.org/10.1257/aer.20160658>
- Nichita, A., Batrancea, L., Pop, C. M., Batrancea, I., Morar, I. D., Masca, E., Roux-Cesar, A. M., Forte, D., Formigoni, H., & da Silva, A. A. (2019). We learn not for school but for life: Empirical evidence of the impact of tax literacy on tax compliance. *Eastern European Economics*, 57(5), 397–429. <https://doi.org/10.1080/00128775.2019.1621183>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Novita, S., Lasmana, M. S., Yusof, N. A. M., Safeei, R., & Chuen, L. C. (2024). Trust in government and tax compliance in Indonesia and Malaysia: Do ethics and tax amnesty matter? *International Journal of Economics and Financial Issues*, 14(6), 10–22. <https://doi.org/10.32479/ijefi.16925>
- Nurkholis, N., Dularif, M., & Rustiarini, N. W. (2020). Tax evasion and service-trust paradigm: A meta-analysis. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1827699. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1827699>
- Okunogbe, O., & Santoro, F. (2023). The promise and limitations of information technology for tax mobilization. *The World Bank Research Observer*, 38(2), 295–324. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkac008>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pomeranz, D. (2015). No taxation without information: Deterrence and self-enforcement in the value added tax. *American Economic Review*, 105(8), 2539–2569. <https://doi.org/10.1257/aer.20130393>
- Rokhman, A., Handoko, W., Tobirin, T., Antono, A., Kurniasih, D., & Sulaiman, A. I. (2023). The effects of e-government, e-billing and e-filing on taxpayer compliance: A case of taxpayers in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 49–56. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.007>
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., &

- Khodijah, S. (2023). Quality of e-tax system and tax compliance intention: The mediating role of user satisfaction. *Informatics*, 10(1), 22. <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(3), 179–197. <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>
- Slemrod, J. (2019). Tax compliance and enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904–954. <https://doi.org/10.1257/jel.20181437>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Tinmaz, H., Lee, Y. T., Fanea-Ivanovici, M., & Baber, H. (2022). A systematic review on digital literacy. *Smart Learning Environments*, 9, 21. <https://doi.org/10.1186/s40561-022-00204-y>
- Tjaraka, H., & Kusumawardhani, V. A. (2024). Will e-filing be effective in increasing individual taxpayer compliance? In *Studies in Systems, Decision and Control* (Vol. 524, pp. 15–24). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-54379-1\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-031-54379-1_2)
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207–222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- Van Laar, E., Van Deursen, A. J. A. M., Van Dijk, J. A. G. M., & De Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>