



## Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia

**Dini Vientiany**

*dini1100000167@uinsu.ac.id*

Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Maysa Chairani**

*Maysachairani05@gmail.com*

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Miratul Imaniah**

*miratulimaniah20@gmail.com*

**Nurhidayah**

*nurhidayah0503223083@gmail.com*

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. IAIN No.1, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Korespondensi penulis: *dini1100000167@uinsu.ac.id*

**Abstract.** *This research aims to analyze the factors that influence the level of taxpayer compliance in using the online tax system in Indonesia, evaluate the effectiveness of the online tax system in Indonesia, and develop strategies to overcome challenges in implementing the online tax system in Indonesia. This research uses a library research or document analysis approach to examine and analyze the challenges and opportunities in implementing the online tax system in Indonesia. This approach was chosen because it allows researchers to explore information that is available from various credible sources. The data collected comes from scientific journals which discuss online tax systems, taxpayer compliance, tax literacy, and the effectiveness of information systems. The online tax system in Indonesia presents significant opportunities to increase taxpayer compliance, tax administration efficiency, and state revenues. However, its implementation faces several challenges, such as limited infrastructure, lack of tax literacy, and suboptimal system security. Strategic efforts to overcome these challenges including internet infrastructure development, education and socialization of tax literacy, increasing system security, and intensifying socialization of the online tax system.*

**Keywords:** *service quality, taxation, compliance, taxpayers*

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem pajak online di Indonesia, mengevaluasi efektivitas sistem pajak online di Indonesia, dan mengembangkan strategi untuk mengatasi tantangan dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan library research atau analisis dokumen untuk mengkaji dan menganalisis tantangan serta peluang dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi informasi yang telah tersedia dari berbagai sumber yang kredibel. Data yang dikumpulkan berasal dari jurnal ilmiah yang membahas tentang sistem pajak online, kepatuhan wajib pajak, literasi pajak, dan efektivitas sistem informasi. Sistem pajak online di Indonesia menghadirkan peluang signifikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, efisiensi administrasi perpajakan, dan penerimaan negara. Namun, implementasinya menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi pajak, dan keamanan sistem yang belum optimal. Upaya strategis untuk mengatasi tantangan ini meliputi pembangunan infrastruktur internet, edukasi dan sosialisasi literasi pajak, peningkatan keamanan sistem, dan intensifikasi sosialisasi sistem pajak online.*

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, perpajakan, kepatuhan, wajib pajak*

## **LATAR BELAKANG**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama pemerintah di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah berupaya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak dengan mengembangkan sistem pajak online. Sistem pajak online ini diharapkan dapat memudahkan warga negara dalam melakukan pengumpulan pajak dan memantau status pajak secara online. Namun, implementasi sistem pajak online di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan dan peluang yang perlu diperhatikan (Triatmojo, 2019).

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan penerimaan pajak guna mendukung pembangunan nasional. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan sistem pajak online. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, serta meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Dengan sistem ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran dan pelaporan pajak tanpa harus datang ke kantor pajak, yang diharapkan dapat mengurangi biaya administrasi dan waktu yang diperlukan (Riyani & Sofianty, 2024).

Namun, implementasi sistem pajak online di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai tantangan. Tantangan tersebut antara lain keterbatasan infrastruktur, di mana tidak semua wajib pajak memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan sistem pajak online. Selain itu, masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara menggunakan sistem pajak online karena kurangnya literasi pajak. Ketidakamanan sistem juga menjadi tantangan tersendiri, mengingat sistem pajak online rentan terhadap serangan siber. Kurangnya sosialisasi tentang sistem pajak online juga membuat banyak wajib pajak belum mengetahui atau belum yakin menggunakan sistem ini. Tantangan-tantangan tersebut mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem pajak online, yang berakibat pada kurang optimalnya penerimaan pajak dari sistem pajak online (Triatmojo, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk membahas tentang tantangan dan peluang dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia. Misalnya, Prasetyo dan Rahardjo (2018) menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem pajak online adalah kemudahan penggunaan sistem, kepercayaan terhadap sistem, dan norma sosial. Penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem tersebut mudah digunakan, dapat dipercaya, dan sesuai dengan norma sosial masyarakat.

Haryati dan Handayani (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem pajak online adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ini menunjukkan bahwa untuk membuat sistem pajak online efektif, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem tersebut berkualitas tinggi, informasi yang diberikan akurat dan lengkap, serta layanan yang diberikan kepada wajib pajak memadai.

Wijayanti dan Susanti (2020) menemukan bahwa sistem pajak online berpotensi meningkatkan penerimaan pajak, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya literasi pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pajak online memiliki potensi besar, pemerintah masih perlu bekerja keras untuk mengatasi kendala-kendala yang ada agar sistem tersebut dapat berfungsi dengan optimal.

## *Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia*

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat beberapa gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem pajak online di Indonesia masih terbatas. Selain itu, penelitian tentang efektivitas sistem pajak online di Indonesia masih belum komprehensif. Belum banyak penelitian yang membahas tentang strategi untuk mengatasi tantangan dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang dapat mengkaji faktor-faktor tersebut secara lebih mendalam dan komprehensif. Hal ini penting agar pemerintah dapat merumuskan strategi yang tepat untuk mengatasi tantangan yang ada dan memaksimalkan potensi dari sistem pajak online dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Berdasarkan kenyataan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem pajak online di Indonesia, mengevaluasi efektivitas sistem pajak online di Indonesia, dan mengembangkan strategi untuk mengatasi tantangan dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia. Dalam upaya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, norma sosial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan. Evaluasi efektivitas sistem pajak online akan mencakup penilaian terhadap kemampuan sistem dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi biaya administrasi, dan mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak. Selain itu, penelitian ini juga akan berfokus pada pengembangan strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem pajak online, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi pajak, ketidakamanan sistem, dan kurangnya sosialisasi. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas sistem pajak online di Indonesia. Peningkatan efektivitas ini, pada gilirannya, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan. Melalui analisis mendalam dan strategi yang komprehensif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi yang praktis dan implementatif, sehingga sistem pajak online di Indonesia dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi harapan baik dari sisi pemerintah maupun wajib pajak.

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **1. Pengertian Layanan Pajak Online**

Layanan Pajak Online adalah sebuah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memfasilitasi transaksi elektronik antara DJP dengan Wajib Pajak. Melalui layanan ini, Wajib Pajak dapat melakukan berbagai aktivitas perpajakan secara online dan real-time menggunakan internet. Salah satu fitur utama dari Layanan Pajak Online adalah kemampuan untuk mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara digital.

Dengan adanya Layanan Pajak Online, proses administrasi perpajakan menjadi lebih efisien dan transparan. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pajak untuk mengurus pelaporan pajak mereka. Cukup dengan mengakses

portal resmi yang disediakan oleh DJP, mereka dapat mengisi SPT, membayar pajak, serta memantau status laporan pajak mereka kapan saja dan di mana saja.

Sistem ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan Wajib Pajak, seperti panduan pengisian SPT, pengingat jatuh tempo pembayaran, dan layanan konsultasi online. Selain itu, Layanan Pajak Online juga dirancang dengan keamanan yang tinggi untuk melindungi data pribadi dan informasi keuangan Wajib Pajak.

Penggunaan Layanan Pajak Online juga membantu DJP dalam mengelola data pajak secara lebih efektif. Data yang diinput oleh Wajib Pajak akan langsung tersimpan dalam sistem DJP, sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan dan mempercepat proses verifikasi. Dengan demikian, DJP dapat lebih cepat dalam mengambil tindakan jika ditemukan ketidaksesuaian atau masalah dalam pelaporan pajak.

Secara keseluruhan, Layanan Pajak Online memberikan manfaat besar baik bagi Wajib Pajak maupun DJP. Bagi Wajib Pajak, layanan ini memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sementara bagi DJP, sistem ini membantu meningkatkan efisiensi administrasi dan pengawasan perpajakan, yang pada akhirnya mendukung upaya peningkatan penerimaan pajak negara (Abdullah, 2021).

## **2. E-Filing dan E-Form**

E-filing dan e-form merupakan inovasi dalam layanan perpajakan yang dirancang untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik. Kedua metode ini menawarkan cara yang lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan dengan metode pelaporan manual.

E-filing adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online. Dengan e-filing, Wajib Pajak dapat mengakses situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan langsung mengisi serta mengirimkan SPT mereka melalui internet. Sistem ini memungkinkan Wajib Pajak untuk melaporkan pajak mereka kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor pajak. E-filing juga dilengkapi dengan fitur-fitur yang membantu, seperti panduan pengisian SPT yang interaktif dan pengingat otomatis untuk tenggat waktu pelaporan. Selain itu, data yang diinput melalui e-filing langsung tersimpan dalam sistem DJP, yang meminimalisir risiko kesalahan dan mempercepat proses verifikasi.

Di sisi lain, e-form adalah solusi bagi Wajib Pajak yang memerlukan fleksibilitas lebih dalam mengisi SPT mereka. E-form dapat diunduh dan diisi secara offline menggunakan aplikasi Adobe PDF Reader. Setelah selesai diisi, e-form tersebut dapat diunggah kembali ke sistem DJP ketika Wajib Pajak sudah terhubung dengan internet. Metode ini sangat berguna bagi mereka yang memiliki keterbatasan akses internet atau lebih nyaman mengisi formulir secara offline sebelum mengunggahnya. E-form tetap mempertahankan semua keunggulan dari pelaporan elektronik, termasuk kemudahan pengisian, keamanan data, dan kecepatan proses pelaporan.

Kedua metode ini, e-filing dan e-form, dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pelaporan pajak. Dengan adopsi teknologi digital dalam layanan perpajakan, DJP dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif kepada Wajib Pajak, sambil memastikan bahwa proses administrasi perpajakan berjalan dengan lebih lancar dan terintegrasi. Melalui e-filing dan e-form, Wajib Pajak memiliki lebih banyak pilihan dan fleksibilitas dalam memenuhi

kewajiban perpajakan mereka, yang pada akhirnya mendukung upaya peningkatan kepatuhan pajak dan penerimaan negara (Tjoanto & Tambunan, 2022).

### **3. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan aspek penting dalam sistem perpajakan suatu negara, karena berhubungan langsung dengan penerimaan negara dan efektivitas pengelolaan keuangan publik. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan sistem perpajakan online. Hal ini disorot dalam penelitian yang dilakukan oleh Mustapha & Obid (2015), yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan adopsi sistem perpajakan online.

Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa ketika Wajib Pajak merasa bahwa sistem perpajakan online mudah digunakan, mereka cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Kemudahan penggunaan ini mencakup berbagai aspek, seperti antarmuka yang intuitif, panduan yang jelas dan rinci, serta kecepatan dan keandalan sistem. Jika sistem perpajakan online dapat memenuhi ekspektasi Wajib Pajak dalam hal kemudahan penggunaan, maka Wajib Pajak akan lebih termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut secara konsisten.

Selain itu, kualitas layanan pajak juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan online. Layanan yang responsif, profesional, dan ramah pengguna dapat meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak, yang pada gilirannya memperkuat persepsi kemudahan penggunaan. Misalnya, dukungan teknis yang tersedia untuk membantu Wajib Pajak dalam mengatasi masalah teknis saat menggunakan sistem online, serta informasi yang mudah diakses mengenai prosedur dan ketentuan perpajakan, dapat membuat Wajib Pajak merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan sistem tersebut.

Dengan demikian, penting bagi DJP untuk terus meningkatkan kualitas layanan pajak dan memastikan bahwa sistem perpajakan online dirancang untuk memudahkan Wajib Pajak. Upaya ini dapat mencakup peningkatan antarmuka pengguna, penyediaan tutorial dan panduan yang komprehensif, serta pengembangan layanan dukungan yang cepat dan efektif. Melalui pendekatan ini, DJP dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang lebih tinggi, mengurangi beban administrasi, dan meningkatkan efisiensi pengumpulan pajak.

Kesimpulannya, persepsi kemudahan penggunaan sistem perpajakan online adalah faktor krusial yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian oleh Mustapha & Obid (2015) menegaskan pentingnya memastikan bahwa sistem tersebut user-friendly dan didukung oleh layanan berkualitas tinggi. Dengan meningkatkan kedua aspek ini, DJP dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada penerimaan negara dan stabilitas keuangan publik (Sipi, 2022).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan library research atau analisis dokumen untuk mengkaji dan menganalisis tantangan serta peluang dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi informasi yang telah tersedia dari

berbagai sumber yang kredibel. Data yang dikumpulkan berasal dari jurnal ilmiah yang membahas tentang sistem pajak online, kepatuhan wajib pajak, literasi pajak, dan efektivitas sistem informasi. Selain itu, laporan penelitian dari lembaga pemerintah, akademisi, dan organisasi non-pemerintah yang terkait dengan sistem pajak online di Indonesia juga menjadi sumber penting. Buku-buku yang membahas tentang sistem pajak, administrasi perpajakan, dan teknologi informasi turut memberikan wawasan tambahan. Sumber lain yang digunakan termasuk situs web resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan lembaga pemerintah terkait lainnya. Tak ketinggalan, peraturan perundang-undangan seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri keuangan yang relevan juga menjadi bagian dari analisis ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi literatur, dengan langkah-langkah mencari sumber dokumen yang relevan melalui database jurnal ilmiah, repositori penelitian, dan mesin pencari akademik. Sumber dokumen yang ditemukan kemudian dibaca dan dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi informasi yang relevan. Informasi ini dicatat dan diorganisir menggunakan sistem pencatatan yang sistematis seperti tabel, diagram, dan mind map. Dalam teknik analisis data, analisis isi digunakan untuk mengkategorikan informasi berdasarkan tema-tema yang relevan, yang kemudian dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi pola, makna, dan implikasinya. Akhirnya, kesimpulan penelitian disusun berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, memberikan gambaran yang komprehensif tentang tantangan dan peluang dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia (Azizah, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan analisis literatur yang lebih mendalam, terdapat beberapa faktor yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem pajak online di Indonesia. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

#### **a. Faktor Internal Wajib Pajak**

Kemudahan Penggunaan, Semakin mudah sistem pajak online digunakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Rahardjo pada tahun 2018 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak tidak merasa terbebani dengan proses yang rumit dan memakan waktu. Mereka lebih cenderung untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu ketika sistem yang digunakan bersifat user-friendly, memiliki panduan yang jelas, dan menyediakan dukungan teknis yang memadai. Penggunaan teknologi yang intuitif dan tidak membingungkan juga akan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaporan, sehingga meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Kepercayaan terhadap Sistem, Kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak online juga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepatuhan mereka. Semakin tinggi kepercayaan terhadap sistem, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan ini terbentuk melalui

## *Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia*

keyakinan bahwa sistem tersebut aman, handal, dan mampu menjaga kerahasiaan data pribadi dan finansial wajib pajak. Wajib pajak perlu diyakinkan bahwa data mereka tidak akan disalahgunakan dan sistem tidak rentan terhadap serangan siber. Selain itu, keandalan sistem yang jarang mengalami gangguan atau kesalahan teknis juga penting untuk membangun kepercayaan ini. Program edukasi dan sosialisasi yang menjelaskan langkah-langkah keamanan yang diterapkan oleh otoritas pajak dapat membantu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak online.

Norma Sosial, Norma sosial di masyarakat juga memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Norma sosial yang mendukung kepatuhan pajak dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Jika di lingkungan sekitar terdapat budaya atau norma sosial yang kuat untuk melaporkan dan membayar pajak secara tepat waktu, wajib pajak akan merasa terdorong untuk mengikuti perilaku tersebut. Misalnya, dalam beberapa komunitas, ada norma sosial yang mewajibkan anggotanya untuk patuh terhadap peraturan pajak sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan kontribusi terhadap pembangunan negara. Dukungan dari lingkungan sosial, termasuk keluarga, teman, dan rekan kerja, juga dapat memberikan tekanan positif bagi individu untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Sosialisasi mengenai pentingnya kepatuhan pajak dan dampaknya terhadap pembangunan masyarakat dapat memperkuat norma sosial yang mendukung perilaku patuh pajak.

Secara keseluruhan, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, dan norma sosial adalah tiga faktor utama yang saling berinteraksi dan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan memastikan bahwa sistem pajak online mudah digunakan, terpercaya, dan didukung oleh norma sosial yang positif, otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan, pada akhirnya, meningkatkan penerimaan pajak negara (Sudiantini et al., 2023).

### **b. Faktor Eksternal Wajib Pajak**

Kualitas Sistem, Kualitas sistem pajak online yang baik sangat berperan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sistem yang stabil, aman, dan mudah diakses tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pengguna tetapi juga membangun kepercayaan dan keyakinan bahwa sistem tersebut dapat diandalkan untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Penelitian oleh Haryati dan Handayani pada tahun 2019 menegaskan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas sistem pajak online. Kualitas sistem dapat diukur melalui beberapa indikator utama seperti stabilitas sistem, keamanan sistem, kemudahan akses, kecepatan respons, dan ketersediaan fitur. Stabilitas sistem memastikan bahwa layanan pajak online dapat diakses kapan saja tanpa mengalami gangguan teknis yang signifikan. Keamanan sistem adalah aspek kritis yang mencakup perlindungan terhadap data pribadi dan finansial wajib pajak dari ancaman siber. Kemudahan akses memungkinkan wajib pajak untuk mengakses sistem dari berbagai perangkat dan lokasi dengan mudah. Kecepatan respons yang tinggi

mengurangi waktu tunggu dan frustrasi wajib pajak, sementara ketersediaan fitur yang lengkap memastikan bahwa semua kebutuhan pelaporan dan pembayaran pajak dapat dilakukan melalui satu platform yang terintegrasi (Khusnul et al., 2022).

Kualitas Informasi, Informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami tentang sistem pajak online sangat penting untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki akses ke informasi yang memadai akan lebih mudah memahami proses pelaporan dan pembayaran pajak melalui sistem online. Informasi yang baik mencakup panduan penggunaan sistem yang jelas dan terstruktur, sehingga pengguna baru dapat dengan cepat memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan. Selain itu, menyediakan FAQ (Frequently Asked Questions) yang komprehensif membantu menjawab pertanyaan umum dan mengatasi kebingungan yang mungkin timbul. Contohnya, panduan yang menjelaskan setiap tahap dalam proses pelaporan pajak, dari pendaftaran hingga pembayaran, dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan ilustrasi yang membantu. Penyediaan tutorial video dan webinar juga dapat menjadi cara yang efektif untuk menyampaikan informasi secara interaktif dan menarik. Dengan informasi yang memadai dan mudah diakses, wajib pajak akan merasa lebih percaya diri dan kurang cemas dalam menggunakan sistem pajak online, sehingga meningkatkan kepatuhan mereka.

Kualitas Layanan, Kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak online juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Layanan yang baik mencakup kesigapan, keramahan, dan kesabaran dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Contohnya, menyediakan layanan helpdesk yang mudah diakses dan responsif. Helpdesk yang dapat dihubungi melalui berbagai saluran seperti telepon, email, dan chat langsung memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan bantuan. Selain itu, pelatihan bagi petugas pajak online untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam melayani wajib pajak sangat penting. Petugas yang terlatih dengan baik dapat memberikan solusi cepat dan efektif serta membangun hubungan yang positif dengan wajib pajak. Pelayanan yang baik tidak hanya membantu menyelesaikan masalah teknis tetapi juga memberikan rasa dihargai dan diperhatikan kepada wajib pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak.

Dengan memperhatikan dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, otoritas pajak dapat menciptakan lingkungan yang mendukung dan memfasilitasi kepatuhan wajib pajak. Integrasi ketiga faktor ini akan membentuk sistem pajak online yang efektif, efisien, dan terpercaya, sehingga mendorong wajib pajak untuk secara proaktif memenuhi kewajiban pajak mereka dengan rasa aman dan nyaman (Mufidah & Anisaul, 2023).

## **2. Evaluasi Efektivitas Sistem Pajak Online**

## *Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia*

Sistem pajak online di Indonesia telah menunjukkan berbagai efektivitas dalam beberapa aspek yang penting, mencerminkan upaya signifikan dari pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi perpajakan. Tiga aspek utama yang menonjol adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak, pengurangan biaya administrasi, dan percepatan proses pelaporan serta pembayaran pajak.

Salah satu indikator utama dari efektivitas sistem pajak online adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak. Data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan dan membayar pajak melalui sistem online terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2022, tercatat bahwa 70% wajib pajak telah melaporkan dan membayar pajak mereka melalui sistem online. Angka ini mencerminkan tingkat adopsi yang tinggi terhadap teknologi dalam administrasi pajak. Penelitian oleh Wijayanti dan Susanti (2020) juga menemukan bahwa sistem pajak online memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan penerimaan pajak, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Peningkatan kepatuhan ini tidak hanya disebabkan oleh kemudahan yang ditawarkan oleh sistem online tetapi juga oleh upaya pemerintah dalam mensosialisasikan pentingnya pelaporan dan pembayaran pajak yang tepat waktu.

Selain itu, sistem pajak online membantu pemerintah dalam mengurangi biaya administrasi perpajakan. Salah satu contoh konkret adalah pengurangan biaya terkait pencetakan dan pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Menurut DJP, implementasi sistem online telah menghemat biaya administrasi perpajakan hingga miliaran rupiah. Penghematan ini dapat dialokasikan untuk meningkatkan layanan pajak atau untuk proyek pembangunan lainnya yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Selain itu, pengurangan penggunaan kertas juga mendukung inisiatif ramah lingkungan dengan mengurangi jejak karbon yang dihasilkan dari proses administrasi tradisional (Arimbhi et al., 2021).

Sistem pajak online juga memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak dengan lebih cepat dan mudah. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk melaporkan dan membayar pajak. Mereka dapat melakukan seluruh proses dari kenyamanan rumah atau kantor mereka, menghemat waktu dan tenaga. Kecepatan dan kemudahan ini tidak hanya menguntungkan wajib pajak tetapi juga membantu DJP dalam mengelola dan memproses data pajak dengan lebih efisien.

Meskipun menunjukkan efektivitas, sistem pajak online di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah pedesaan dan terpencil. Banyak daerah di Indonesia masih memiliki akses internet yang terbatas atau tidak stabil, yang menghambat kemampuan wajib pajak untuk menggunakan sistem online. Solusi untuk masalah ini adalah membangun infrastruktur internet di daerah pedesaan dan terpencil untuk memastikan semua wilayah memiliki akses internet yang memadai. Selain itu, menyediakan akses internet gratis di tempat-tempat publik seperti kantor kecamatan, perpustakaan, dan pusat komunitas dapat memfasilitasi wajib pajak yang tidak memiliki akses internet di rumah.

Tantangan lain yang dihadapi adalah kurangnya literasi pajak di kalangan wajib pajak. Banyak wajib pajak yang belum memahami dengan baik proses dan pentingnya pelaporan serta pembayaran pajak melalui sistem online. Solusi untuk masalah ini adalah melakukan program edukasi dan sosialisasi tentang sistem pajak online secara terus-menerus, baik melalui media massa maupun media sosial. Meningkatkan kerjasama dengan lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat sipil untuk menyelenggarakan seminar, workshop, dan kursus singkat mengenai literasi pajak dan penggunaan sistem pajak online juga dapat membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak.

Ketidakamanan sistem pajak online juga menjadi kekhawatiran bagi banyak wajib pajak. Keamanan data pribadi dan finansial wajib pajak harus dijamin untuk membangun kepercayaan terhadap sistem ini. Solusi untuk masalah ini adalah meningkatkan keamanan sistem pajak online dengan menerapkan teknologi keamanan yang canggih seperti enkripsi data dan otentikasi multi-faktor. Melakukan audit keamanan secara berkala juga penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki celah keamanan yang mungkin ada.

Kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem pajak online juga menjadi kendala. Banyak wajib pajak yang masih belum mengetahui adanya sistem ini atau tidak memahami cara menggunakannya. Solusi untuk masalah ini adalah melakukan sosialisasi yang lebih gencar tentang sistem pajak online melalui berbagai media, termasuk media massa, media sosial, dan kampanye langsung di komunitas. Meningkatkan kerjasama dengan media massa dan influencer untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami juga dapat membantu mengatasi masalah ini.

Secara keseluruhan, sistem pajak online di Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan peningkatan kepatuhan, pengurangan biaya administrasi, dan percepatan proses pelaporan serta pembayaran pajak, sistem ini dapat menjadi alat yang efektif untuk mendukung pembangunan nasional. Namun, untuk mencapai potensi penuh tersebut, perlu dilakukan upaya serius untuk mengatasi berbagai tantangan yang ada, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi pajak, ketidakamanan sistem, dan kurangnya sosialisasi. Dengan strategi yang tepat dan komitmen dari semua pihak, sistem pajak online di Indonesia dapat berkembang menjadi lebih efisien dan terpercaya, sehingga meningkatkan penerimaan pajak dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan (Fitriani, 2020).

### **3. Tantangan dan Strategi Mengatasinya**

Implementasi sistem pajak online di Indonesia telah menghadapi sejumlah tantangan yang memerlukan strategi yang matang untuk dapat diatasi secara efektif. Tantangan tersebut mencakup keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi pajak, ketidakamanan sistem, dan kurangnya sosialisasi yang memadai.

Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah pedesaan dan terpencil. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah perlu memprioritaskan pembangunan infrastruktur internet yang lebih luas dan memadai. Langkah ini mencakup investasi dalam pengembangan jaringan internet serta penyediaan akses internet gratis di tempat-tempat publik, seperti kantor

## *Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia*

kecamatan dan perpustakaan, untuk memfasilitasi akses wajib pajak yang tidak memiliki akses internet di rumah.

Selanjutnya, kurangnya literasi pajak juga menjadi tantangan serius. Banyak wajib pajak belum memahami sepenuhnya manfaat dan tata cara penggunaan sistem pajak online. Strategi untuk mengatasi ini meliputi pelaksanaan program edukasi yang sistematis dan kampanye sosialisasi yang berkesinambungan. Pemerintah dapat bekerja sama dengan lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat sipil untuk mengembangkan program literasi pajak yang efektif, termasuk pengembangan kurikulum pendidikan yang mencakup literasi pajak serta penyediaan materi edukasi yang mudah dipahami (Arimbhi et al., 2021).

Ketidakamanan sistem menjadi kekhawatiran lainnya bagi pengguna sistem pajak online. Penting untuk meningkatkan keamanan sistem dengan menerapkan teknologi keamanan yang canggih, seperti enkripsi data dan otentikasi multi-faktor, serta melakukan audit keamanan secara berkala untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi celah keamanan.

Selain itu, kurangnya sosialisasi yang memadai tentang sistem pajak online juga perlu diatasi dengan melakukan kampanye sosialisasi yang lebih intensif dan menyeluruh. Hal ini meliputi penggunaan berbagai media komunikasi seperti media massa, media sosial, dan kerjasama dengan influencer untuk menyebarkan informasi tentang manfaat dan cara penggunaan sistem pajak online secara efektif.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara holistik dan terintegrasi, diharapkan bahwa Indonesia dapat mengatasi berbagai tantangan dalam implementasi sistem pajak online. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan serta peningkatan penerimaan pajak yang lebih baik untuk negara (Riyani & Sofianty, 2024).

### **KESIMPULAN**

Sistem pajak online di Indonesia menghadirkan peluang signifikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, efisiensi administrasi perpajakan, dan penerimaan negara. Namun, implementasinya menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi pajak, dan keamanan sistem yang belum optimal. Upaya strategis untuk mengatasi tantangan ini meliputi pembangunan infrastruktur internet, edukasi dan sosialisasi literasi pajak, peningkatan keamanan sistem, dan intensifikasi sosialisasi sistem pajak online. Dengan strategi yang tepat dan komitmen dari semua pihak, sistem pajak online di Indonesia dapat berkembang menjadi alat yang efektif untuk mendukung pembangunan nasional dan meningkatkan penerimaan pajak secara berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- (Fitriani, 2020) Abdullah, R. (2021). Tantangan dan Peluang Bagi Millennial di Era Revolusi 4.0 Dalam Bidang Perpajakan di SMK Negeri 2 Baubau, Kota Baubau, Sulawesi Tenggara. *Madaniya*, 2(2), 177–183. <https://doi.org/10.53696/27214834.71>
- Arimbhi, P., Rahmi, N., Wulandari, W., Ramdan, A., & Rachmatulloh, I. (2021). Peluang dan Tantangan Pajak Digital di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 148–154. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Azizah, S. N. (2022). *Tantangan Dan Peluang Pajak E-Commerce Di Indonesia*. 9–15.
- Fitriani, I. N. (2020). Pelatihan Pembuatan Deodoran Dari Bahan Alami Dan Perintisan Sebagai Home Industri. *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Seni Bagi Masyarakat)*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.20961/semar.v7i1.24490>
- Khusnul, A., Adinda, Tamara, N., Tobing, Rachel, Anastasya, L., Naufal, I., Muhamad, H., Costa, R. Da, Arkan, M. F., Ramadhani, S. I., Putri, A. A., Salvatore, J. C., Melinda, I., Andriana, G., Hidayat, D., Kinanti, I. T., Makmun, M. M., Anjani, A. R., Rahmyani, K. D. R., Sukma, N. K. N. P., R., F. F., ... Jamarin, S. P. A. (2022). Potensi dan Tantangan Perpajakan Sebagai Kunci Mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGs). In *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents* (Vol. 135, Issue 4). <https://repository.penerbitwidina.com/publications/558658/potensi-dan-tantangan-perpajakan-sebagai-kunci-mewujudkan-sustainable-developmen%0Ahttps://repository.penerbitwidina.com/media/publications/558658-potensi-dan-tantangan-perpajakan-sebagai-a41ffdde>.
- Mufidah, I. F., & Anisaul, H. (2023). Kupas Tuntas Peran Digitalisasi Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 06(1), 34.
- Riyani, ani N., & Sofianty, D. (2024). Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Subang. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 4(1), 146–154. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v4i1.11931>
- Sipi, A. D. S. (2022). Analisis Kebijakan Pajak Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Di Indonesia Pada Era Pandemi. *Yudishtira Journal : Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 2(2), 208–226. <https://doi.org/10.53363/yud.v2i2.37>
- Sudiantini, D., Ayu, M. P., Aswan, M. C. A. S., Prastuti, M. A., & Apriliya Melani. (2023). Transformasi Digital : Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(3), 21–30.
- Tjoanto, A. K., & Tambunan, M. (2022). Tantangan dan Strategi dalam Proses Implementasi Kebijakan Pajak Karbon. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 9(02), 237–248. <https://doi.org/10.35838/jrap.2022.009.02.20>
- Triatmojo, A. (2018). Pengenaan Pajak E-Commerce di Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Diss. Program Studi Akuntansi FEB-UKSW*, 21.
- Triatmojo, A. (2019). Pengenaan Pajak E-Commerce di Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Diss. Program Studi Akuntansi FEB-UKSW*, 21.