



Optimalisasi Peran Teknologi Informasi Dalam Kepatuhan Wajib Pajak

Irma Meiliana¹, Ihsan Khoiri Muzaki², Salsabila Sherina Agata³

Universitas Negeri Malang

E-mail : irma.meiliana.2004226@students.um.ac.id

Abstrak

Pajak memegang peranan yang penting untuk menyumbang penerimaan pendapatan negara membutuhkan kesadaran wajib pajak dalam pemungutannya. Dengan adanya teknologi yang berkembang pesat bisa digunakan untuk media peningkatan kesadaran pajak sehingga diharapkan penerimaan negara akan meningkat dari pemungutan pajak. Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk mengetahui optimalisasi peran teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di Indonesia. Metode penelitian yang diterapkan yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan yang digunakan adalah pendekatan studi literatur. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan adanya teknologi informasi memiliki peran dalam mendukung kepatuhan wajib pajak yang ada di Indonesia. Peran teknologi informasi terbukti memiliki dampak cukup besar dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak sehingga peningkatan penerimaan negara melalui pemungutan pajak juga semakin meningkat setiap tahunnya.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, Penerimaan Negara, Pemungutan Pajak*

PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan yang cukup penting dalam menyumbang penerimaan pendapatan negara. Sebagian besar penerimaan negara sampai sekarang berasal dari sektor perpajakan. Sehingga pajak memiliki urgensi sebagai bagian utama dalam mendukung segala bentuk pembiayaan dalam tata kelola negara termasuk pembangunan negara di Indonesia (Riyanda et al., 2014). Fungsi pajak yaitu digunakan membayar pengeluaran rutin yang dikeluarkan oleh negara dengan tujuan untuk pembangunan negara atau fungsi *budgetair* dan digunakan untuk menjalankan peraturan pemerintah di bidang ekonomi dan sosial atau fungsi *regulerend* (Wardani & Wati, 2018). Penerimaan pajak hingga kini berkontribusi besar terhadap penerimaan negara sehingga pengoptimalan penerimaan pajak negara Indonesia sangat membutuhkan peran aktif dari wajib pajak dan calon wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak bisa terwujud (Fachirainy et al., 2021). Di Indonesia, pihak yang memiliki wewenang untuk memungut pajakyaitu Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem pemungutan pajak secara sukarela atau *self assessment system* di Indonesia diterapkan dengan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang cukup tinggi sehingga wajib pajak dapat membayarkan dan melaporkan tanggung jawab perpajakannya secara mandiri (Lasmaya & Fitriani, 2017). Sehingga dalam proses pemungutan pajak bukan hanya membutuhkan partisipasi aktif pemungut pajak, tetapi juga membutuhkan kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak. Kepatuhan pajak yaitu pemenuhan wajib pajak dalam menjalankan



kewajiban perpajakan dengan membayar pajak sebagai bentuk peran untuk pembangunan negara dan diharapkan di pelaksanaan kewajiban dilakukan dengan sukarela (Putra et al., 2019).

Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, membuat Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan modifikasi digital dalam memberikan pelayanan dan proses kegiatan perpajakannya (Lela Novitasari, 2019). Hal ini dilakukan untuk menambah mutu pelayanan dan efisiensi pengawasan pelaksanaan kepatuhan wajib pajak. Dalam proses bisnisnya, Direktorat Jenderal Pajak juga berusaha menyesuaikan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang saat ini sudah berkembang yaitu dengan fokus pada pengawasan, pelayanan dan penegakan hukum. Bentuk pembaruan perpajakan yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa pembaruan teknologi dan informasi perpajakan. Perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang cukup pesat membuat masyarakat selaku wajib pajak semakin mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi serta melakukan kegiatan perpajakan lainnya. Sehingga proses perpajakan yang dulunya memakan waktu lama dan terkesan rumit, sekarang menjadi lebih mudah dan cepat karena adanya teknologi.

Peneliti terdahulu menjelaskan bahwa calon wajib pajak memiliki peran yang penting dalam mendukung peningkatan kepatuhan perpajakan di masa mendatang. Penelitian yang dilakukan (Neldi Darmian L, 2021) menjelaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak didukung oleh konten digital dan pemahaman media digital kepada calon wajib pajak. Hal ini sesuai dengan pendapat (Agus Suharsono, 2020) yaitu mempersiapkan calon wajib pajak potensial kedepannya adalah dengan mengoptimalkan pendekatan pelayanan dan edukasi perpajakan sehingga calon wajib pajak memiliki kepatuhan pajak yang lebih baik. Berbeda dengan calon wajib pajak yang belum diwajibkan untuk membayar pajaknya secara mandiri, sehingga calon wajib pajak perlu diberikan edukasi, pelayanan, dan pemahaman supaya di masa mendatang bisa patuh terhadap tanggungjawab perpajakannya secara mandiri (Abrahams & Kristanto, 2016). Dengan demikian optimalisasi penggunaan teknologi dan informasi terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana perkembangan teknologi informasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan optimalisasi peran teknologi informasi dalam mendukung kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis transformasi teknologi digital yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai pemungut pajak sebagai upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan *literature review (studi literature)*. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui fenomena subjek penelitian yaitu dengan meneliti perilaku, sikap, motivasi, persepsi serta tindakan subjek (Moleong 2007 : 6). Studi pustaka yaitu mencari bahan yang digunakan untuk menunjang pemutusan masalah melalui internet, buku ataupun yang berkaitan dengan objek permasalahan (Wedhasmara dan



Efendi, 2016). Studi pustaka dalam penelitian ini yaitu penelitian terdahulu yang membahas terkait kepatuhan wajib pajak terhadap perkembangan fasilitas teknologi yaitu melalui konten edukasi calon wajib pajak.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Teknologi Informasi Perpajakan di Indonesia

Peranan teknologi informasi sudah semakin maju dan merambah pada berbagai sektor. Investasi teknologi informasi yang dikerjakan oleh beberapa pihak baik swasta maupun pemerintah memberikan beragam manfaat dan tujuan. Setiap organisasi membutuhkan informasi yang digunakan untuk mempertahankan keberadaan dalam mencapai tujuannya. Teknologi informasi sebagai sistem yang membantu dalam penyebaran informasi. Bentuk teknologi informasi dapat dikemas dengan berbasis internet, komputer, dan intranet. Sistem informasi berlandas komputer merupakan suatu kelompok perangkat yang di desain untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat (Hopwood dan Bodnar, 2008). Teknologi informasi sebagai salah satu yang digunakan pada organisasi atau perusahaan dalam menjalankan tugasnya. Pengguna teknologi informasi pada sektor perpajakan bukan hanya pegawai pajak saja, melainkan wajib pajak serta masyarakat yang membutuhkan informasi seputar perpajakan.

Sistem informasi menjadi efisien dan kompetitif di lingkungannya karena sudah banyak digunakan pada sektor publik dan organisasi bisnis (Raduiah dan Suhani, 2010). Berbagai terobosan telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk menumbuhkan penerimaan pajak, salah satunya dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adapun salah satu terobosan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai inovasi untuk menambah kepatuhan pembayaran pajak adalah dengan program peningkatan optimalisasi teknologi informasi yang diharapkan bisa membantu mendaftarkan, menghitung dan melaporkan wajib pajak. Di Indonesia, teknologi informasi menjadi salah satu terobosan dalam modernisasi perpajakan. Dimana Direktorat Jenderal Pajak selaku badan pemungut pajak di Indonesia mengembangkan teknologi informasi yang lebih maju agar tercipta efisien dan efektif dalam melaksanakan suatu program.

Berbagai program yang disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak tentunya memiliki tujuan dalam menumbuhkan kepatuhan pajak dari wajib pajak sehingga penerimaan perpajakan di Indonesia dapat terus tumbuh dari tahun ke tahun. Adapun beberapa program dari kemajuan teknologi informasi yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya yaitu :

1. *Complaint Center*

Maksud dari dibentuknya layanan *complaint center* yaitu untuk mewadahi segala curahan maupun permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak.

2. *Call Center*

Tujuan dibentuknya layanan *call center* yaitu untuk memudahkan interaksi antara wajib pajak dengan kantor pajak yang dapat dilaksanakan kapanpun dan dimanapun.



3. **Media Informasi Pajak**
Media informasi pajak disini digunakan untuk mengakses seluruh informasi mengenai perpajakan maupun layanan perpajakan secara cuma-cuma.
4. **Website**
Era modernisasi yang berkembang dengan pesat membuat kita untuk terjun dalam arus perkembangan mengenai pajak. Untuk itu, website memiliki tujuan sebagai tempat untuk mengakses seluruh informasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
5. **E-system perpajakan**
Salah satu layanan dibuat oleh DJP untuk memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menggunakan Internet. E-system memberikan manfaat oleh wajib ajak ketika melakukan pembayaran perpajakan dengan beberapa kemudahan akses yang ditawarkan dari sistem. Beberapa akses yang terdapat pada e-system yaitu: *Online Payment*, e- Filling, e-SPT dan e-Registration.

Melalui Direktorat Transformasi Proses Bisnis, Direktorat Jenderal Pajak melakukan suatu inovasi untuk menselaraskan perkembangan teknologi dan informasi. Inovasi yang sudah dilaksanakan yaitu:

1. Membangun Data Processing Centre untuk Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional di Jambi, Makassar, dan Jakarta
2. Melakukan perbaikan administrasi PPN melalui aplikasi Elektronik Nomor Faktur (e-Nofa). Hal ini membuat penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) bisa dilakukan dengan online melalui sistem e-Filling. Dengan hadirnya sistem dropbox, penerimaan dan pengelolaan SPT juga menjadi lebih mudah.
3. Melakukan proyek VAT Refund yang ditujukan untuk turis yang belanja di Indonesia. Hal ini dilakukan untuk mendorong dukungan dari institusi pemerintah lain yaitu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Wisatawan asing yang belanja di Indonesia akan dikenakan restitusi pajak oleh pemerintah Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan memilih 49 toko dan sudah direalisasikan sejak 2010.

Penyesuaian serta transformasi ini dilakukan dengan tujuan membuat wajib pajak lebih murah, mudah, serta efisien dalam melakukan kewajiban perpajakan dengan membayar pungutan pajak. Selain itu, dengan menggunakan e-Filling untuk menyampaikan SPT bisa memangkas pemakaian kertas yang juga berarti turut mendukung kelestarian lingkungan.

Perkembangan Kepatuhan Pajak di Indonesia



Tax compliance (kepatuhan pajak) adalah kesadaran akan cara berperilaku warga negara sebagai wajib pajak dalam pemenuhan semua komitmen kewajibannya dan selanjutnya juga menjalankan hak perpajakannya sebagai wajib pajak. Kepatuhan pajak dibagi menjadi 2, yaitu (1) Kepatuhan formal yaitu wajib pajak melakukan pemenuhan kewajibannya dengan cara formal berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan dan yang ke (2) Kepatuhan materiil diartikan sebagai pemenuhan semua ketentuan materiil perpajakan secara substantif oleh wajib pajak berdasarkan isi dari undang-undang perpajakan. (Cahyonowati dalam Waluyo 2020).

Menurut Devano 2006 (dalam Supadmi, 2009), kepatuhan dan kesadaran akan perannya sebagai wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya dalam perpajakan dapat digambarkan dalam beberapa keadaan sebagai berikut :

1. Wajib pajak memiliki kemauan dan berupaya untuk mengetahui serta memahami mengenai ketentuan yang berlaku sesuai dalam peraturan undang-undang perpajakan.
2. Mengisi data yang ada di formulir yang diisi dengan mendetail dan juga mudah dipahami (jelas).
3. Jumlah pajak terutang harus dihitung secara akurat.
4. Tidak menunggak pembayaran pajak yang terutang (tepat waktu).

Rustiyarningsih (2011) menyebutkan faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepatuhan oleh wajib pajak, antara lain :

1. Pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan system *Self-Assessment*. Penerapan Sistem *self-assessment* memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk melakukan perhitungan, pembayaran, dan laporan sendiri mengenai banyak besaran biaya pajak wajib pajak yang wajib untuk dibayar (pajak terutang).
2. Kualitas pelayanan yang diberikan. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan maksimal adalah keinginan dari setiap wajib pajak. Hal itu dapat dinampakkan pada aktivitas 4K yaitu kelancaran, kepastian, keamanan dan kenyamanan hukum. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, menawarkan pelayanan/bantuan serta memberikan tanggapan kepada pelanggan, memiliki kapasitas, sopan dalam bertindak dan bertutur kata, serta mempunyai sikap yang harus diandalkan yang dimiliki oleh pegawai pajak. Selain itu, dalam Supadmi (2009) hal lainnya seperti memberikan kemudahan untuk menjalin komunikasi, mampu mengerti yang diperlukan oleh pelaku wajib pajak, mempunyai fasilitas yang nyata (fisik) yang dapat menunjang untuk berkomunikasi dengan baik, serta petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan pekerjaannya.
3. Tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan dapat memengaruhi pemahaman perpajakan oleh wajib pajak. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat, semakin lebih mudah untuk memberikan pemahaman dan juga kapabilitas dalam mengerti ketentuan dan peraturan UU tentang perpajakan yang berlaku.
4. Tingkat penghasilan.



Penghasilan yang diperoleh wajib pajak sangat berkaitan dengan seberapa besar pajak yang harus ditanggung untuk dilunasi oleh wajib pajak. Penghasilan yang didapatkan memiliki keterkaitan dengan kapabilitas wajib pajak untuk melakukan pemenuhan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sehingga tingkat penghasilan menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak.

5. Pandangan wajib pajak terhadap sanksi yang diberikan dalam perpajakan. Salah satu tujuan dari adanya sanksi perpajakan yaitu untuk menumbuhkan kesadaran juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar keajiban pajaknya. Bentuk dari sanksi pajak yang diatur dalam UU perpajakan bisa berupa sanksi administrasi (seperti pemberian denda atau juga bunga) dan pemberian sanksi pidana.

Salah satu yang menjadi indikator dalam mengukur tingkat kepatuhan pajak formal yaitu dengan menggunakan penyampaian laporan pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Berikut ini merupakan tabel dari laporan SPT Tahunan PPh dan Rasio Kepatuhan yang bersumber dari laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak

Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2016—2020

Uraian	2020	2019	2018	2017	2016
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	19.006.794	18.334.683	17.653.046	16.598.887	20.165.718
a. Badan	1.482.500	1.472.217	1.451.512	1.188.488	1.215.417
b. Orang Pribadi Karyawan	14.172.999	13.819.918	13.748.881	13.446.068	16.817.086
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	3.351.295	3.042.548	2.452.653	1.964.331	2.133.215
SPT Tahunan PPh	14.755.255	13.394.502	12.551.444	12.047.967	12.249.793
a. Badan	891.877	963.814	854.354	774.188	706.798
b. Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	10.120.426	9.875.321	10.065.056	10.607.940
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	1.757.545	2.310.262	1.821.769	1.208.723	935.055
Rasio Kepatuhan	77,63%	73,06%	71,10%	72,58%	60,75%
a. Badan	60,16%	65,47%	58,86%	65,14%	58,15%
b. Orang Pribadi Karyawan	85,41%	73,23%	71,83%	74,86%	63,08%
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	52,44%	75,93%	74,28%	61,53%	43,83%

Keterangan/sumber:
 - Wajib pajak Terdaftar Wajib SPT merupakan jumlah wajib pajak terdaftar yang secara administrasi mempunyai kewajiban menyampaikan SPT Tahunan PPh per 1 Januari.
 - SPT Tahunan PPh adalah jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima oleh DJP selama masa satu tahun kegiatan tanpa memperhatikan tahun pajak SPT tersebut.
 - Rasio Kepatuhan merupakan perbandingan antara jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima dalam suatu tahun pajak tertentu dengan jumlah wajib pajak Terdaftar Wajib SPT pada awal tahun.
 - Data 2020 dari aplikasi Mandor diakses pada 11 Januari 2021, Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan.
 Sumber: Laporan Tahunan 2020 DJP

Gambar 1. Pelaporan SPT Tahunan PPh dan Rasio Kepatuhan

Source: Laporan Tahunan 2020 DJP



Berdasarkan gambar data dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) tersebut, pada tahun 2016 ke 2017 rasio kepatuhan terhadap pajak mengalami kenaikan hingga mencapai 11,83%. Namun mengalami penurunan pada tahun 2018 sebesar 1,48%. Hal ini dikarenakan SPT tahunan PPh orang pribadi karyawan mengalami penurunan sebesar 189.735. Sedangkan rasio kepatuhan sendiri di jelaskan dalam laporan tahunan DJP dimana didapatkan dari hasil *comparation* total SPT tahunan PPh yang diterima selama satu tahun dengan total wajib SPT pada bulan Januari.

Jika dibandingkan antara 2018 dengan 2019, rasio kepatuhan pajak mengalami kenaikan kembali. Hal ini dikarenakan jumlah SPT Tahunan PPh dan Wajib Pajak Terdaftar SPT juga mengalami kenaikan. Sehingga rasio kepatuhan baik dari badan, orang pribadi karyawan, dan juga orang pribadi nonkaryawan mengalami kenaikan.

Di tahun 2020, rasio kepatuhan mengalami kenaikan secara total mengalami kenaikan. Namun rasio kepatuhan pada badan dan orang pribadi (nonkaryawan) menunjukkan penurunan yang cukup tinggi. Rasio kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh yang dilakukan wajib pajak badan turun dari tahun 2019 yaitu tercatat 60,16%. Sedangkan penyampaian SPT Tahunan PPh yang dilakukan wajib pajak orang pribadi (nonkaryawan) mengalami penurunan, dan menjadi rasio kepatuhan terendah kedua pada tahun 2016-2020, yaitu sebesar 52,44%. Sedangkan sisi positifnya, ada kenaikan rasio kepatuhan pada orang pribadi karyawan yaitu tercatat 85,41% atau naik 12,18% dari tahun 2019.

Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi terhadap Perkembangan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini membuat manusia menjadi mudah untuk menjalankan pekerjaannya. Begitu banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan metode yang jauh lebih cepat dan efisien dengan adanya bantuan dari kemajuan teknologi informasi. Dimana efektif dan efisien merupakan kunci utama dalam melakukan perkembangan teknologi informasi. Dengan munculnya tantangan disrupsi digital di era modern ini, membuat banyak sektor yang menggunakan keuntungan dari kemajuan teknologi informasi. Salah satunya yaitu sektor ekonomi sebagai suatu sektor yang memegang peranan penting pada suatu negara. Pemerintah diminta untuk memberikan kepedulian dan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam menyiapkan ketersediaan pelayanan dan informasi secara *online* dengan menerapkan teknologi dalam pembangunan ekonomi (Muller, 2002).



Perkembangan dari kemajuan teknologi informasi dalam sektor ekonomi tidak terlepas dari dunia perpajakan. Manfaat yang ditawarkan dari teknologi informasi dapat menjadikan administrasi pajak terkelola menjadi lebih efektif dan efisien (Harahap, 2004). Dimana pajak sebagai salah satu penerimaan terbesar dalam sebuah negara. Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi menjadi suatu peluang bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menguatkan pilar-pilar reformasi perpajakan di Indonesia. Dengan terus melakukan pembaharuan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memperbaiki infrastruktur dari teknologi informasi perpajakan dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

Teknologi informasi yang dimunculkan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan dalam menolong wajib pajak untuk melakukan transaksi perpajakan. Salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi dalam dunia perpajakan yaitu e-SPT. Dimana dengan hadirnya e-SPT ini kegiatan pelaporan pajak dapat dilakukan secara online tanpa harus menggunakan berkas-berkas yang ada sehingga penggunaan kemajuan teknologi informasi bukanlah suatu kerugian melainkan menjadi suatu titik terang dalam dunia perpajakan. Di sisi lain, jika dilihat dari kepatuhan wajib pajak akan semakin taat dengan adanya kemajuan teknologi ini.

Peranan teknologi informasi mempunyai dampak yang signifikan dalam pelaporan SPT. Dimana tidak semua program yang dimunculkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat dipergunakan secara maksimal oleh wajib pajak karena tidak memiliki hubungan yang langsung dengan transaksi maupun pelaporan perpajakan. Penggunaan teknologi informasi yang digunakan oleh wajib pajak dapat menumbuhkan kinerja dari pelaporan pajak. Pengguna dapat merasakan bahwa dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi dapat membuat pekerjaan dalam pelaporan menjadi lebih mudah. Kecenderungan dalam memanfaatkan teknologi informasi yang berupa e-SPT menjadi meningkat akibat dari teknologi yang memiliki hubungan langsung dengan transaksi perpajakan.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dari perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dimana jumlah wajib pajak yang setiap tahun mengalami peningkatan berbanding lurus dengan perkembangan pelayanan yang dilakukan oleh badan pemungut pajak. Berbagai inovasi pembaharuan/perbaikan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat memberi kepuasan dan kemudahan kepada wajib pajak akan memberikan dampak yang lebih baik dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berbagai manfaat yang disajikan dalam perkembangan teknologi informasi dapat menjadikan wajib pajak lebih cepat dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka. Teknologi informasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak bersifat memaksa kepada penggunanya untuk patuh. Paksaan tersebut yang dapat membuat wajib pajak harus mengikuti aturan yang ada.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini membuat manusia menjadi lebih mudah dalam menjalankan pekerjaannya. Beberapa pekerjaan dapat



diselesaikan dengan proses yang lebih cepat dan efisien akibat adanya bantuan dari kemajuan teknologi informasi. Perkembangan dari kemajuan teknologi informasi dalam sektor ekonomi tidak terlepas dari sektor perpajakan. Manfaat yang diberikan dari teknologi informasi dapat menjadikan pengelolaan administrasi pajak menjadi lebih efektif dan efisien. Dimana perpajakan memiliki peranan yang penting dalam menyumbang pendapatan negara karena sebagian besar penerimaan negara sampai saat ini berasal dari sektor perpajakan. Sehingga pajak memiliki urgensi sebagai bagian utama dalam mendukung segala bentuk pembiayaan dalam tata kelola negara termasuk pembangunan negara di Indonesia.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan kesadaran dari perilaku wajib pajak untuk melakukan pemenuhan semua kewajiban dalam pajaknya sebagai wajib pajak dan juga melaksanakan hak perpajakannya. Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak harus selalu ditingkatkan. Pelayanan yang berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan nyaman dan aman.

Teknologi informasi yang dimunculkan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan dalam menolong wajib pajak untuk melakukan transaksi perpajakan. Salah satu bentuk kemajuan teknologi informasi dalam dunia perpajakan yaitu e-SPT. Dimana dengan hadirnya e-SPT ini kegiatan pelaporan pajak dapat dilakukan secara online tanpa harus menggunakan berkas-berkas yang ada sehingga penggunaan kemajuan teknologi informasi bukanlah suatu kerugian melainkan menjadi suatu titik terang dalam dunia perpajakan.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dari perpajakan memiliki peranan yang pokok dalam peningkatan kepatuhan dari wajib pajak. Dimana jumlah wajib pajak yang setiap tahun mengalami peningkatan berbanding lurus dengan perkembangan pelayanan yang dilakukan oleh badan pemungut pajak. Berbagai perubahan/perbaikan yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menawarkan kepuasan dan kemudahan wajib pajak yang diharapkan dapat memberi pengaruh efek yang baik (positif) dalam meningkatkan kepatuhan kepada pelaku wajib pajak.

REFERENSI

- Demian , N. L. (2021). Optimalisasi Edukasi Perpajakan Melalui Konten Digital Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *LITERA: Jurnal Literasi Akuntansi*. <https://jurnal.ylii.or.id/index.php/litera/article/view/1>
- Fachirainy, A., Hindria, R., & Ermawati. (2021). Kepatuhan Pajak Generasi Muda sebagai Calon Wajib Pajak Potensial. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 2, 188–204
- Lasmaya, S. M., & Fitriani, N. N. (2017). Pengaruh Self Assessment System Terhadap. *Computech & Bisnis*, 11(2), 69–78.
- Prawati, L. D. & Riantono, I. E. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Bidang Perpajakan di Indonesia. Available at: <https://www.pajakku.com/read/612c5401dcd4b57133ed206e/Perkembangan-Teknologi-Informasi-Bidang-Perpajakan:-DJP-IT-Summit-2021> (Accessed: 29 Mei 2022)



- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 43. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i1.360>
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Widya Warta: Jurnal Ilmiah Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*, 35(02), 44-54.
- Sudrajat, A. & Ompusunggu, A. P. (2021). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP Vol. 2, No. 2, Desember 2015, hal 193-202*. <https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrap/article/download/110/115/>
- Suharsono, A. (2020). Optimalisasi Edukasi Perpajakan Bagi Generasi Millennial Melalui Video. *Jurnal E-Perpajakan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.31540/jpm.v2i2.612>
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang Tidak Menyampaikan SPT. Ketentuan dan Pemilihnya Sesuai SE-15/PJ/2018. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 2(1), 677-698.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>