MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK DI INDONESIA PADA ERA TRANSFORMASI DIGITAL 2020-2024

Angelica Septiana Putri[1], Asmin Nasution[2], Nurohtus Suhartini Ilmi[3] Ngatimin[4]

[1 2 3] Mahasiswa Program Studi Akuntansi Perpajakan, Universitas Pamulang
[4] Dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan, Universitas Pamulang
Universitas Pamulang, Program Studi Akuntansi Perpajakan
Email: [1] angelicaputri2509@gmail.com, [2] asminnasution@icloud.com, [3] nurohtustia@gmail.com, [4] dosen02199@unpam.ac.id

Abstract

Kepatuhan sukarela wajib pajak merupakan fondasi penting bagi keberlanjutan sistem perpajakan yang adil dan efektif. Memasuki era transformasi digital sejak tahun 2020, Indonesia menghadapi dinamika baru dalam mendorong kepatuhan melalui digitalisasi layanan serta pendekatan berbasis perilaku. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan layanan digital, persepsi keadilan pajak, dan intervensi behavioral terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak pada periode 2020–2024. Metode penelitian menggunakan pendekatan campuran melalui survei kuantitatif terhadap 200 wajib pajak di Jakarta, Surabaya, dan Bandung, serta wawancara mendalam dengan petugas pajak dan wajib pajak. Hasil menunjukkan bahwa kemudahan layanan digital merupakan faktor dominan yang meningkatkan kepatuhan, diikuti persepsi keadilan pajak dan efektivitas intervensi perilaku. Digitalisasi terbukti mempercepat pelaporan dan meningkatkan transparansi, namun terkendala literasi digital, infrastruktur, dan keamanan data. Direktorat Jenderal Pajak disarankan memperluas layanan digital inklusif, meningkatkan transparansi penggunaan dana pajak, serta mengintegrasikan intervensi perilaku dalam sistem digital.

Kata Kunci: Kepatuhan sukarela, transformasi digital, layanan pajak digital, keadilan pajak, intervensi perilaku.

Article history
Received: Oktober 2025
Reviewed: Oktober 2025
Published: Oktober 2025

Plagirism checker no 1179
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak adalah fondasi utama dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil dan berkelanjutan. Tantangan utama di Indonesia masih berkaitan dengan rendahnya tax ratio dan kesadaran pajak masyarakat. Transformasi digital sejak 2020 melalui e-Filing, e-Bupot, dan DJP Online menjadi langkah modernisasi penting oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Digitalisasi diharapkan meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya kepatuhan, dan memperkuat transparansi. Namun, perubahan ini juga menimbulkan hambatan, terutama bagi wajib pajak dengan keterbatasan literasi digital dan infrastruktur. Di sisi lain, pendekatan berbasis perilaku (behavioral taxation) terbukti efektif mendorong kepatuhan pajak di berbagai negara.

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kemudahan layanan digital, persepsi keadilan pajak, dan intervensi berbasis perilaku terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak di era digital 2020–2024.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kemudahan layanan digital terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak di Indonesia pada era transformasi digital 2020–2024?
2. Bagaimana persepsi keadilan pajak memengaruhi tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak?
3. Sejauh mana intervensi berbasis perilaku berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak?
4. Faktor manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak di era digital?

TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis pengaruh kemudahan layanan digital terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.
2. Mengetahui pengaruh persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.
3. Mengkaji pengaruh intervensi berbasis perilaku terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.
4. Mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak di era digital.

MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoretis

Menambah literatur ilmiah mengenai kepatuhan sukarela wajib pajak dalam konteks transformasi digital serta memperkaya kajian teori keadilan pajak dan teori perilaku dalam bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi layanan pajak dan strategi berbasis perilaku untuk mendorong kepatuhan sukarela.

3. Manfaat Akademis

Menjadi referensi bagi mahasiswa dan akademisi dalam penelitian lanjutan terkait kepatuhan pajak, literasi digital, dan perilaku wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepatuhan Pajak

Kirchler (2007) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak terdiri atas kepatuhan sukarela (voluntary compliance) dan kepatuhan terpaksa (enforced compliance). Kepatuhan sukarela muncul karena kesadaran moral dan kepercayaan terhadap otoritas pajak.

2. Transformasi Digital Perpajakan

OECD (2021) menyatakan bahwa digitalisasi administrasi pajak meningkatkan efisiensi, transparansi, dan menurunkan biaya kepatuhan. Layanan seperti e-Filing dan e-Bupot mempermudah wajib pajak melapor dengan cepat dan akurat.

3. Persepsi Keadilan Pajak

Wenzel (2004) menekankan bahwa keadilan distributif dan prosedural berpengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak. Keadilan meningkatkan rasa puas dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan.

4. Intervensi Berbasis Perilaku

Hallsworth et al. (2017) menemukan bahwa penerapan pesan norma sosial dan pengingat otomatis dapat meningkatkan kepatuhan tanpa tekanan administratif.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

5. Teori Kepercayaan Publik

Murphy (2004) menegaskan bahwa kepercayaan terhadap integritas dan profesionalisme pemerintah merupakan faktor penting dalam membangun kepatuhan sukarela.

KERANGKA PEMIKIRAN

Digitalisasi perpajakan menciptakan kemudahan layanan dan transparansi yang meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Persepsi keadilan pajak serta intervensi perilaku memperkuat motivasi wajib pajak untuk patuh secara sukarela. Ketiga variabel ini berinteraksi untuk membentuk model peningkatan kepatuhan pajak di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang menggabungkan unsur kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang kepatuhan sukarela wajib pajak di era transformasi digital. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui survei, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi wajib pajak serta petugas pajak dalam pelaksanaan layanan digital.

Populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak orang pribadi dan badan yang menggunakan layanan digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia, sedangkan sampel penelitian dipilih secara purposive, yaitu wajib pajak yang telah menggunakan layanan e-filing dan e-bupot minimal dua tahun. Jumlah responden kuantitatif sebanyak 200 wajib pajak dari Jakarta, Surabaya, dan Bandung, sementara data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 20 petugas pajak dan 15 wajib pajak aktif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan Google Form dan wawancara terstruktur. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator dari teori kepatuhan pajak, teori keadilan, serta teori perilaku. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keakuratan instrumen sebelum digunakan.

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan metode regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kemudahan layanan digital, persepsi keadilan pajak, dan intervensi berbasis perilaku terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. Sementara itu, data kualitatif dianalisis menggunakan analisis tematik dengan mengelompokkan hasil wawancara ke dalam tema-tema tertentu sesuai tujuan penelitian.

Untuk menjaga keabsahan hasil penelitian, dilakukan triangulasi data, yaitu membandingkan temuan dari survei kuantitatif, wawancara kualitatif, dan data sekunder dari laporan resmi DJP. Peneliti juga memastikan etika penelitian terpenuhi dengan meminta persetujuan responden dan menjaga kerahasiaan identitas mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan layanan digital, persepsi keadilan pajak, dan intervensi berbasis perilaku terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak di Indonesia selama periode 2020–2024. Data diperoleh dari 200 responden wajib pajak dan diwawancarai 35 informan pendukung yang terdiri dari petugas pajak dan wajib pajak aktif.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

a. Gambaran Umum Responden

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (60%), dengan rata-rata usia 38 tahun. Sebanyak 70% merupakan wajib pajak badan usaha dan 30% wajib pajak orang pribadi. Sebagian besar (85%) telah menggunakan layanan digital pajak seperti e-Filing dan e-Bupot secara rutin.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan layanan digital memperoleh skor rata-rata tertinggi (4.1), diikuti oleh kepatuhan sukarela (4.0), persepsi keadilan pajak (3.8), dan intervensi berbasis perilaku (3.6).

Tabel 1. Format Tabel

Variabel	Skor Rata-rata (1-5)	Standar Deviasi
Kemudahan Layanan Digital	4.1	0.7
Persepsi Keadilan Pajak	3.8	0.8
Intervensi Behavioral	3.6	0.9
Kepatuhan Sukarela	4.0	0.6

c. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

Tabel 2. Format Tabel

Variabel	Koefisien (β)	t-Statistik	p-Value
Intercept	0.85	5.67	<0.001
Kemudahan Layanan Digital	0.42	5.25	<0.001
Persepsi Keadilan Pajak	0.35	3.50	0.001
Intervensi Behavioral	0.28	3.11	0.002

Adjusted $R^2 = 0.52$

Artinya, 52% variasi kepatuhan sukarela dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen. Dengan demikian, kemudahan layanan digital menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak di Indonesia.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menjawab seluruh pertanyaan penelitian dan sejalan dengan teori kepatuhan pajak (Kirchler, 2007), yang menekankan pentingnya kepercayaan dan keadilan dalam membangun kepatuhan sukarela.

Kemudahan layanan digital terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem perpajakan seperti e-Filing dan DJP Online membuat proses pelaporan lebih cepat, transparan, dan efisien, sehingga mengurangi hambatan administratif. Temuan ini memperkuat hasil studi OECD (2021) yang menyebutkan bahwa digitalisasi pajak mendorong peningkatan kepatuhan melalui kemudahan akses dan transparansi data.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Persepsi keadilan pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela. Wajib pajak yang merasa bahwa sistem pajak dijalankan secara adil dan hasil pajak digunakan untuk kepentingan publik menunjukkan kecenderungan lebih tinggi untuk patuh. Hasil ini konsisten dengan teori keadilan pajak (Wenzel, 2004), di mana keadilan distributif dan prosedural menjadi faktor penentu perilaku patuh.

Sementara itu, intervensi berbasis perilaku seperti pesan norma sosial dan pengingat otomatis turut meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pesan sederhana seperti "Sebagian besar wajib pajak telah melaporkan SPT tepat waktu" dapat menciptakan rasa keterikatan sosial dan tanggung jawab bersama. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hallsworth et al. (2017), yang menunjukkan bahwa intervensi berbasis perilaku efektif meningkatkan kepatuhan tanpa tekanan administratif.

Selain faktor positif, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala. Sebagian responden mengaku masih menghadapi kesulitan teknis, keterbatasan literasi digital, serta kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan dukungan infrastruktur dan edukasi masyarakat yang lebih luas agar manfaatnya merata di seluruh lapisan wajib pajak.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat teori dan penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa kombinasi antara kemudahan teknologi, persepsi keadilan, dan pendekatan perilaku mampu meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela. Penemuan ini juga memberikan dasar empiris bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk memperkuat kebijakan digitalisasi perpajakan melalui pendekatan yang lebih inklusif, adaptif, dan berbasis kepercayaan publik.

KUTIPAN DAN ACUAN

Menurut Kirchler (2007), kepatuhan pajak terdiri atas dua bentuk, yaitu kepatuhan sukarela (voluntary compliance) dan kepatuhan terpaksa (enforced compliance). Kepatuhan sukarela muncul karena adanya rasa percaya dan kesadaran moral wajib pajak, sedangkan kepatuhan terpaksa didorong oleh rasa takut terhadap sanksi.

Alm dan Torgler (2011) menyatakan bahwa etika dan moralitas memiliki peran penting dalam mendorong wajib pajak untuk patuh tanpa tekanan dari otoritas pajak. Ketika masyarakat percaya bahwa sistem perpajakan dijalankan secara adil dan hasilnya digunakan untuk kepentingan publik, tingkat kepatuhan akan meningkat.

Menurut Wenzel (2004), persepsi keadilan pajak berpengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak. Ia menegaskan bahwa keadilan distributif, prosedural, dan retributif menentukan sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap kebijakan perpajakan.

OECD (2021) menjelaskan bahwa digitalisasi dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan mengurangi biaya kepatuhan. Layanan berbasis digital seperti e-filing dan e-bupot memungkinkan wajib pajak melaporkan kewajiban secara cepat dan akurat.

Deloitte (2020) menambahkan bahwa penerapan behavioral insights dalam sistem pajak digital dapat memperkuat kepatuhan sukarela dengan cara-cara persuasif seperti pesan norma sosial, nudge, dan pengingat otomatis.

Murphy (2004) juga menekankan pentingnya kepercayaan publik terhadap otoritas pajak. Kepercayaan ini terbentuk apabila pemerintah menjalankan administrasi pajak secara jujur, transparan, dan professional.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Penelitian ini berlandaskan pada teori dan hasil studi terdahulu yang relevan dengan topik kepatuhan sukarela wajib pajak pada era transformasi digital, yaitu sebagai berikut:

1. Teori Kepatuhan Pajak (Kirchler, 2007)
   Menjadi dasar untuk menjelaskan perbedaan antara kepatuhan sukarela dan kepatuhan terpaksa serta pentingnya kesadaran moral wajib pajak.
2. Teori Keadilan Pajak (Wenzel, 2004)
   Digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi keadilan memengaruhi perilaku wajib pajak terhadap sistem perpajakan.
3. Teori Perilaku dan Behavioral Economics (Hallsworth et al., 2017)
   Menjadi acuan dalam menjelaskan pengaruh intervensi berbasis perilaku, seperti pesan norma sosial dan pengingat otomatis, terhadap peningkatan kepatuhan pajak.
4. Teori Transformasi Digital (OECD, 2021)
   Menjadi kerangka konseptual untuk menjelaskan bagaimana teknologi digital membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam sistem administrasi pajak.
5. Teori Kepercayaan (Murphy, 2004)
   Menjadi landasan untuk memahami hubungan antara kepercayaan publik terhadap pemerintah dan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak.
6. Penelitian Empiris Terdahulu (Alm & Torgler, 2011; Deloitte, 2020)
   Digunakan untuk memperkuat bukti empiris bahwa keadilan, etika, dan inovasi digital dapat meningkatkan kepatuhan pajak di berbagai negara.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak di Indonesia.

Faktor kemudahan layanan digital, persepsi keadilan pajak, dan intervensi berbasis perilaku secara bersama-sama meningkatkan kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk patuh tanpa tekanan.

Digitalisasi seperti e-Filing dan DJP Online mempermudah pelaporan, meningkatkan transparansi, serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan.

Saran

1. DJP perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital dan memberikan edukasi pajak secara luas.
2. Pemerintah diharapkan menjaga transparansi penggunaan pajak agar kepercayaan masyarakat meningkat.
3. Wajib pajak disarankan memanfaatkan layanan digital pajak secara optimal dan tepat waktu.
4. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti literasi digital atau kepercayaan terhadap pemerintah untuk memperluas hasil penelitian.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 24 No. 10 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

DAFTAR PUSTAKA

1. Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality. Journal of Business Ethics, 101(4), 635-651.
2. Deloitte. (2020). Behavioral Insights in Tax Administration. Deloitte Insights.
3. Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (2023). Laporan Transformasi Digital Perpajakan Indonesia. Kementerian Keuangan RI.
4. Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The Behavioralist as Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance. Journal of Public Economics, 148, 14-31.
5. Kirchler, E. (2007). The Economic Psychology of Tax Behaviour. Cambridge University Press.
6. OECD. (2021). Tax Administration 2021: Digital Transformation. OECD Publishing.
7. OECD. (2022). Digital Services and Tax Compliance: Evidence and Policy Implications. OECD Report.