
**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KENDALA IMPLEMENTASI SISTEM
E-FILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN
SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Hermawan¹, Juwita Ningrum², Landita Humanera³

^{1 2 3} Program Studi Akuntansi, Universitas Gunadarma

e-mail: hermawan23@gmail.com¹, juwitaaningrum@gmail.com²,
humaneralandita@gmail.com³

Accepted: 27/8/2025; Published: 29/8/2025

ABSTRAK

Digitalisasi administrasi perpajakan melalui sistem *e-filing* merupakan langkah strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan efisiensi fiskal di era ekonomi digital. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan sosiologis yang memengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem *e-filing* serta mengidentifikasi kendala utama yang menghambat implementasinya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis studi kepustakaan (*library research*), di mana data sekunder diperoleh melalui telaah literatur pada jurnal nasional terakreditasi dan regulasi perpajakan terkini. Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), *e-filing* secara efektif meningkatkan kepatuhan formal dengan memangkas biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan birokrasi pelaporan. Meskipun demikian, efektivitas tersebut sering kali terhambat oleh kendala teknis berupa keterbatasan kapasitas peladen (*server*) pada masa puncak pelaporan serta adanya kesenjangan literasi digital (*digital divide*) antar generasi dan wilayah. Temuan penelitian juga menyoroti pentingnya rasa percaya terhadap keamanan data siber dalam memperkuat niat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem digital secara berkelanjutan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi pajak tidak hanya memerlukan kecanggihan perangkat lunak, tetapi juga stabilitas infrastruktur teknologi dan edukasi publik yang inklusif. Transformasi ini diharapkan dapat mengubah paradigma kepatuhan dari sekadar pemenuhan administratif menjadi kesadaran material yang jujur. Keberhasilan jangka panjang *e-filing* sangat bergantung pada sinergi antara keandalan sistem teknologi informasi dan kesiapan sosiologis masyarakat penggunaannya.

Kata Kunci: *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, Literasi Digital.

ABSTRACT

The digitalization of tax administration through the *e-filing* system represents a strategic initiative by the Directorate General of Taxes to enhance fiscal efficiency in the digital economy era. However, its implementation continues to face various technical and sociological challenges that influence public compliance levels. This study aims to analyze the effectiveness of the *e-filing* system and identify the primary constraints hindering its implementation for Individual Taxpayers in Indonesia. The research methodology employed is qualitative, utilizing a library research approach where secondary data was obtained through a literature review of accredited national journals and current tax regulations. The results and discussion indicate that, based on the *Technology Acceptance Model* (TAM) framework, *e-filing* effectively increases formal compliance by reducing compliance costs and reporting bureaucracy. Nevertheless, this effectiveness is often hindered by technical constraints, specifically limited server capacity during peak reporting periods, and the digital divide across different generations and regions. The findings also highlight the importance of trust in cyber data security in strengthening taxpayers' intentions to use digital systems sustainably. The conclusion of this study emphasizes that tax digitalization requires not only sophisticated software but also stable technological infrastructure and

inclusive public education. This transformation is expected to shift the compliance paradigm from mere administrative fulfillment to honest material awareness. The long-term success of e-filing is highly dependent on the synergy between the reliability of information technology systems and the sociological readiness of the user community.

Keywords: *E-Filing, Taxpayer Compliance, Digital Literacy.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan instrumen fiskal utama bagi Pemerintah Indonesia yang berfungsi sebagai sumber pendapatan terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Keberlangsungan pembangunan infrastruktur, layanan kesehatan, hingga pendidikan sangat bergantung pada efektivitas pemungutan pajak (Huda et al., 2024). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi prioritas strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna mengurangi ketergantungan pada pembiayaan utang luar negeri. Memasuki era Revolusi Industri 4.0, tuntutan akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien semakin meningkat. Pemerintah merespons hal ini dengan melakukan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk perpajakan. Perubahan dari sistem manual menuju sistem berbasis elektronik bukan sekadar tren teknologi, melainkan kebutuhan mendesak untuk memangkas birokrasi yang selama ini dianggap kaku dan memakan waktu bagi masyarakat (Ariesmansyah et al., 2024).

Salah satu inovasi paling signifikan yang diluncurkan oleh DJP adalah sistem *e-filing*. Secara legal, implementasi ini diperkuat melalui berbagai regulasi, termasuk Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang mewajibkan penyampaian SPT Tahunan secara daring. Sistem ini diharapkan mampu menyederhanakan kewajiban pelaporan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi tanpa harus terikat oleh jam kerja kantor pajak konvensional (Katili et al., 2024). Secara teoretis, *e-filing* menawarkan efisiensi tinggi bagi Wajib Pajak melalui fitur lapor pajak di mana saja dan kapan saja. Kehadiran teknologi ini bertujuan untuk menghilangkan antrean fisik yang melelahkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), terutama saat mendekati batas akhir pelaporan pada 31 Maret. Dengan aksesibilitas yang lebih baik, diharapkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan hartanya meningkat secara alami karena beban kepatuhan (*compliance cost*) yang semakin rendah (Purnamasari et al., 2025). Namun, di balik kecanggihan sistem tersebut, realitas sosiologis di Indonesia menunjukkan adanya tantangan besar berupa kesenjangan literasi digital. Tidak semua Wajib Pajak memiliki kemampuan teknis yang setara dalam mengoperasikan platform digital. Perbedaan latar belakang pendidikan, usia, dan domisili menciptakan segmentasi di mana sebagian kelompok merasa terbantu, sementara kelompok lainnya justru merasa terbebani oleh prosedur daring yang dianggap rumit (Rizal et al., 2024).

Selain faktor sumber daya manusia, kendala teknis dari sisi infrastruktur sistem sering kali menjadi keluhan utama. Masalah seperti kegagalan peladen (*server down*) akibat lonjakan trafik di akhir periode pelaporan sering terjadi. Kendala teknis ini menciptakan pengalaman pengguna yang buruk, yang pada gilirannya dapat menurunkan motivasi Wajib Pajak untuk patuh karena merasa sistem yang disediakan pemerintah belum cukup andal (Rudi, 2022). Isu keamanan data pribadi juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi *e-filing*. Kekhawatiran akan kebocoran data atau peretasan akun perpajakan sering kali membayangi benak masyarakat. Dalam perspektif kualitatif, rasa percaya (*trust*) terhadap sistem keamanan yang dikelola negara merupakan variabel psikologis yang sangat menentukan apakah seorang Wajib Pajak akan menggunakan teknologi tersebut secara sukarela atau hanya karena paksaan regulasi (Wahyuni, 2025). Banyak penelitian terdahulu mengenai *e-filing* cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada angka-angka statistik dan kuesioner skala Likert. Meskipun valid, pendekatan tersebut sering kali gagal menangkap realitas emosional dan hambatan mendalam yang dialami individu. Angka statistik tidak bisa

menjelaskan secara mendalam mengapa seorang individu tetap merasa kesulitan meskipun secara sistem prosedur telah dibuat sangat ringkas.

Penelitian ini memilih metode kualitatif untuk mengisi celah tersebut. Dengan metode wawancara mendalam dan observasi, peneliti ingin mengeksplorasi narasi subjektif dari Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pengalaman mereka berinteraksi dengan *e-filing*. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menemukan pola hambatan yang tidak terlihat dalam kuesioner, seperti perasaan frustrasi, kebingungan terminologi pajak, hingga peran bantuan pihak ketiga dalam proses pelaporan.

Melalui analisis mendalam terhadap efektivitas dan kendala implementasi *e-filing*, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi konkret bagi DJP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam memperbaiki antarmuka sistem agar lebih ramah pengguna serta merancang strategi sosialisasi yang lebih tepat sasaran. Pada akhirnya, peningkatan kualitas sistem *e-filing* diharapkan dapat bermuara pada peningkatan kepatuhan pajak nasional yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan (*library research*). Menurut Zed (2008), studi pustaka bukan sekadar langkah awal menyiapkan kerangka penelitian, melainkan metode pengumpulan data dengan melakukan telaah mendalam terhadap buku, literatur, catatan, serta laporan yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipecahkan. Fokus utama dalam penelitian ini adalah mengeksplorasi efektivitas dan kendala sistem *e-filing* melalui data sekunder yang otoritatif, guna mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai fenomena digitalisasi perpajakan di Indonesia tanpa melakukan intervensi langsung di lapangan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya berasal dari sumber sekunder yang dikategorikan menjadi dua bagian utama. Pertama adalah bahan hukum primer yang mencakup peraturan perundang-undangan perpajakan, seperti Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) serta Peraturan Direktur Jenderal Pajak mengenai prosedur teknis *e-filing*. Kedua adalah bahan hukum sekunder yang terdiri dari artikel jurnal ilmiah yang terpublikasi di Google Scholar, buku teks akuntansi perpajakan, serta laporan penelitian terdahulu yang relevan. Kehadiran data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat argumentasi peneliti dalam membedah realitas implementasi teknologi di sektor publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi secara sistematis dan terorganisir. Peneliti melakukan penelusuran literatur digital dengan menggunakan kata kunci spesifik seperti "*E-Filing*", "*Kepatuhan Wajib Pajak*", dan "*Kendala Pelaporan Pajak*" pada basis data jurnal nasional Indonesia yang telah terakreditasi. Dalam penelitian kualitatif jenis ini, instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) yang berfungsi sebagai perencana, pengumpul data, hingga penafsir hasil temuan. Penggunaan instrumen manusia memungkinkan adanya fleksibilitas dalam memilih literatur yang paling relevan dan berkualitas tinggi untuk menjawab rumusan masalah.

Tahap akhir dari metode ini adalah teknik analisis data yang menggunakan metode analisis isi (*content analysis*). Proses analisis dilakukan dengan mengorganisir literatur berdasarkan tema efektivitas dan kendala, melakukan verifikasi kualitas sumber (*editing*), serta mensintesis berbagai temuan dari peneliti terdahulu untuk ditarik sebuah kesimpulan baru. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan membandingkan isi dari berbagai jurnal ilmiah yang berbeda serta memverifikasinya dengan regulasi perpajakan terbaru yang berlaku di Indonesia. Hal ini dilakukan agar hasil analisis tetap objektif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital dan Efektivitas Administrasi Perpajakan

Implementasi sistem *e-filing* di Indonesia merupakan manifestasi nyata dari upaya pemerintah dalam melakukan transformasi digital di sektor publik, khususnya pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Transformasi ini bertujuan untuk menggeser pola administrasi konvensional yang identik dengan tumpukan kertas dan antrean fisik menuju ekosistem digital yang lebih dinamis. Efektivitas pertama yang dirasakan adalah adanya simplifikasi birokrasi, di mana proses yang dulunya memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit melalui perangkat elektronik (Sipahutar & Tina, 2024). Berdasarkan tinjauan literatur, efisiensi waktu ini menjadi indikator utama keberhasilan migrasi sistem bagi Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi. Sistem *e-filing* memungkinkan terjadinya integrasi data yang lebih solid di dalam basis data perpajakan nasional. Dengan data yang terpusat, risiko hilangnya dokumen atau kesalahan pencatatan manual dapat diminimalisir secara signifikan. Hal ini menciptakan akurasi yang lebih tinggi dalam pelaporan harta dan penghasilan, yang pada gilirannya memudahkan DJP dalam melakukan pemetaan potensi pajak (Ladepi, 2018). Kecepatan dalam pengolahan data ini juga memberikan keuntungan bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan fiskal secara lebih tepat waktu dan akurat.

Dari sisi biaya kepatuhan (*compliance cost*), efektivitas *e-filing* terlihat dari berkurangnya biaya-biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak. Sebelum adanya sistem ini, WP harus meluangkan waktu kerja dan biaya transportasi untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kini, dengan kemudahan akses 24 jam, beban ekonomi tersebut dapat dihilangkan, sehingga meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan pemerintah. Penghematan biaya ini secara tidak langsung mendorong masyarakat untuk lebih sukarela dalam melaporkan pajaknya.

Keberadaan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang lebih tinggi bagi Wajib Pajak. Berbeda dengan bukti fisik yang rentan rusak atau hilang, BPE tersimpan secara permanen dalam akun DJP Online milik WP dan dapat diunduh kapan saja. Kepastian hukum ini merupakan elemen krusial dalam membangun hubungan yang harmonis antara negara dan rakyat. Dengan adanya transparansi sistem, kecurigaan terhadap praktik pungutan liar atau manipulasi petugas pajak di lapangan dapat ditekan. Efektivitas sistem ini juga berdampak pada pelestarian lingkungan melalui kebijakan *paperless*. Pengurangan penggunaan formulir kertas dalam skala nasional berkontribusi pada efisiensi anggaran belanja negara untuk pengadaan alat tulis kantor. Selain itu, hal ini sejalan dengan komitmen global mengenai pembangunan berkelanjutan yang meminimalkan jejak karbon di sektor administrasi. Digitalisasi pajak dengan demikian tidak hanya berbicara tentang angka, tetapi juga tentang tanggung jawab ekologis (Dyanrosi, 2015).

Otoritas pajak juga mendapatkan manfaat dari sisi pengawasan yang lebih efisien melalui fitur *auto-populated data*. Fitur ini memungkinkan sistem untuk mengisi secara otomatis data penghasilan yang telah dilaporkan oleh pemotong pajak (perusahaan). Hal ini mengurangi beban kerja WP dalam mengisi formulir dan memastikan bahwa data yang dilaporkan sinkron dengan data yang dimiliki pemberi kerja. Sinkronisasi data ini merupakan lompatan besar dalam menutup celah ketidakpatuhan akibat kelalaian manusia (Katili et al., 2024).

Dalam konteks pelayanan publik, *e-filing* telah mengubah citra kantor pajak yang dulunya dianggap kaku dan menakutkan menjadi lebih modern dan ramah pengguna. Platform digital yang disediakan memberikan kesan bahwa pemerintah hadir untuk melayani, bukan sekadar menuntut. Perubahan persepsi ini sangat penting untuk meningkatkan moral pajak di kalangan masyarakat luas. Semakin baik pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, semakin tinggi tingkat kepercayaan mereka terhadap institusi pengelola pajak (Sipahutar & Tina, 2024). Pemanfaatan teknologi ini juga memungkinkan adanya pengarsipan digital yang lebih rapi bagi Wajib Pajak dalam jangka panjang. Mereka dapat memantau

riwayat pelaporan pajak dari tahun ke tahun hanya dengan beberapa klik, tanpa perlu mencari tumpukan berkas fisik di rumah. Kemudahan dalam melakukan audit mandiri ini memberikan edukasi secara tidak langsung kepada masyarakat mengenai pentingnya manajemen keuangan pribadi yang tertib. Kerapian administrasi adalah langkah awal menuju masyarakat yang sadar pajak (Arlita & Dewi, 2024).

Secara makro, efektivitas *e-filing* berkontribusi pada peningkatan rasio pajak (*tax ratio*) Indonesia di kancah global. Dengan sistem yang terintegrasi, potensi pajak yang selama ini tersembunyi (*underground economy*) dapat mulai terdeteksi melalui jejak digital transaksi. Hal ini memberikan daya saing tambahan bagi Indonesia sebagai negara dengan kepastian administrasi yang baik di mata investor internasional. Stabilitas penerimaan negara menjadi lebih terjamin dengan dukungan sistem informasi yang andal (Sriwinarti et al., 2020).

Transformasi digital melalui *e-filing* bukan sekadar tren teknologi, melainkan fondasi bagi kedaulatan ekonomi bangsa. Efektivitas yang dihasilkan mencakup aspek administratif, ekonomis, hukum, hingga lingkungan. Keberhasilan ini membuktikan bahwa adaptasi terhadap kemajuan zaman adalah keharusan bagi setiap instansi pemerintah. Dengan sistem yang efektif, cita-cita kemandirian pembiayaan pembangunan nasional melalui sektor perpajakan dapat lebih optimis untuk diwujudkan.

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Analisis mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dapat dibedah secara mendalam melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menekankan bahwa niat seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi sangat ditentukan oleh dua faktor utama: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam konteks perpajakan Indonesia, kedua variabel ini saling berinteraksi membentuk perilaku kepatuhan yang baru di era digital. Persepsi kegunaan berkaitan dengan keyakinan Wajib Pajak bahwa sistem *e-filing* akan meningkatkan kinerja mereka dalam memenuhi kewajiban hukum. Ketika WP merasa bahwa pelaporan secara daring memberikan manfaat nyata, seperti kecepatan proses dan akurasi data, mereka akan lebih termotivasi untuk patuh. Manfaat yang dirasakan ini bertindak sebagai insentif psikologis yang mengurangi rasa enggan dalam berurusan dengan administrasi pajak. Dengan demikian, kegunaan sistem menjadi mesin penggerak utama kepatuhan formal (Wijaya et al., 2024).

Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan fokus pada sejauh mana WP merasa bahwa sistem *e-filing* bebas dari kesulitan teknis yang berarti. Antarmuka aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, dan ketersediaan panduan yang mudah dipahami sangat memengaruhi faktor ini. Jika sebuah aplikasi pajak dianggap terlalu rumit, WP cenderung akan menunda pelaporan atau kembali ke cara manual. Oleh karena itu, kesederhanaan desain sistem menjadi kunci untuk menurunkan hambatan mental bagi masyarakat dalam melapor pajak. Interaksi antara kemudahan dan kegunaan ini menciptakan sikap positif terhadap teknologi perpajakan secara keseluruhan. Sikap positif tersebut kemudian berkembang menjadi niat berperilaku patuh yang konsisten dari tahun ke tahun (Ariesmansyah et al., 2024). Penelitian kualitatif menunjukkan bahwa WP yang sudah terbiasa dengan kemudahan *e-filing* akan merasa sangat terbebani jika harus kembali ke sistem manual. Hal ini menandakan adanya pergeseran budaya kepatuhan yang kini sudah sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur digital. Namun, kepatuhan yang dihasilkan melalui pendekatan TAM ini sering kali masih bersifat kepatuhan formal. Artinya, WP melapor tepat waktu karena sistem memudahkannya, bukan karena kesadaran moral yang mendalam tentang fungsi pajak. Tantangan bagi pemerintah adalah bagaimana mentransformasi kepatuhan yang didorong oleh kemudahan teknologi ini menjadi kepatuhan material yang jujur. Teknologi hanyalah alat, sementara integritas data yang diinput tetap bergantung pada kejujuran masing-masing individu (Wahyuni, 2025).

Faktor pengaruh sosial (*social influence*) juga menjadi variabel tambahan yang memperkuat model TAM dalam praktik perpajakan. Di Indonesia, dorongan dari lingkungan kerja atau rekomendasi rekan sejawat sangat memengaruhi keputusan seseorang untuk mencoba *e-filing*. Ketika mayoritas anggota dalam sebuah komunitas menggunakan sistem digital, individu yang belum menggunakannya akan merasa tertinggal atau "kurang patuh". Tekanan sosial positif ini membantu mempercepat adopsi teknologi secara masif di berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, rasa percaya terhadap sistem (*trust in system*) menjadi prasyarat agar model TAM dapat bekerja secara efektif. Wajib Pajak harus merasa yakin bahwa data pribadi dan data finansial yang mereka unggah tidak akan disalahgunakan atau bocor ke pihak yang tidak bertanggung jawab. Tanpa adanya rasa aman, persepsi kemudahan tidak akan cukup untuk mendorong kepatuhan. Kepercayaan adalah mata uang utama dalam transaksi digital antara warga negara dan pemerintah dalam urusan perpajakan (Dyanrosi, 2015).

Dukungan teknis yang responsif juga meningkatkan persepsi kemudahan dalam kerangka TAM. Adanya fitur *live chat* atau layanan bantuan melalui media sosial memberikan rasa tenang bagi WP saat mereka menghadapi kendala di tengah proses pengisian. Kepastian bahwa bantuan tersedia saat dibutuhkan membuat WP berani untuk mencoba fitur-fitur baru dalam sistem *e-filing*. Respon cepat dari otoritas pajak menjadi katalisator bagi terciptanya pengalaman pengguna yang memuaskan (Rizal et al., 2024).

Pengalaman pengguna (*user experience*) yang akumulatif dari tahun ke tahun akan memperkuat perilaku kepatuhan otomatis. Wajib Pajak tidak lagi memandang pelaporan pajak sebagai beban tahunan yang menakutkan, melainkan sebagai rutinitas digital yang sederhana. Perubahan pola pikir ini adalah pencapaian terbesar dari implementasi teknologi dalam administrasi publik. Kepatuhan yang didorong oleh teknologi cenderung lebih stabil dan berkelanjutan dibandingkan kepatuhan yang didorong oleh ancaman sanksi semata.

Pendekatan TAM membuktikan bahwa kepatuhan pajak di era modern sangat ditentukan oleh kualitas sistem informasi yang disediakan negara. Pemerintah tidak bisa lagi hanya mengandalkan regulasi yang ketat tanpa memberikan fasilitas yang memudahkan rakyatnya. Dengan terus meningkatkan aspek kemudahan dan kegunaan *e-filing*, DJP secara otomatis sedang membangun fondasi kepatuhan jangka panjang. Masa depan perpajakan Indonesia sangat bergantung pada sejauh mana teknologi dapat beradaptasi dengan perilaku manusia penggunaannya.

Kendala Teknis dan Infrastruktur Teknologi Informasi

Meskipun sistem *e-filing* telah membawa banyak kemudahan, perjalanannya tidak luput dari berbagai kendala teknis yang sering kali menghambat efektivitas pelaporan. Masalah yang paling klasik dan terus berulang adalah keterbatasan kapasitas peladen (*server*) Direktorat Jenderal Pajak, terutama menjelang tenggat waktu 31 Maret. Lonjakan trafik yang luar biasa dalam waktu singkat sering kali menyebabkan sistem mengalami *crash* atau *down*. Kondisi ini menciptakan frustrasi di kalangan Wajib Pajak yang sudah memiliki niat baik untuk melapor tepat waktu. Kegagalan sistem di saat-saat kritis ini memberikan dampak psikologis negatif terhadap citra profesionalisme otoritas pajak. Wajib Pajak yang gagal mengirimkan SPT akibat kesalahan *server* sering kali merasa cemas akan terkena sanksi keterlambatan yang bukan disebabkan oleh kelalaian mereka sendiri. Meskipun pemerintah biasanya memberikan kompensasi perpanjangan waktu, ketidakpastian teknis tersebut tetap menjadi catatan buruk dalam pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya investasi lebih besar dalam peningkatan infrastruktur peladen yang mampu menangani beban trafik ekstrem (Sriwinarti et al., 2020).

Selain masalah peladen, sinkronisasi data antar modul dalam situs DJP Online sering kali mengalami kendala teknis. Terkadang, data yang sudah diinput oleh WP tidak tersimpan dengan benar atau hilang saat proses transisi antar halaman. Bug atau galat seperti ini sangat

memakan waktu karena WP harus mengulang proses pengisian dari awal. Kendala teknis semacam ini sering kali ditemukan pada periode setelah dilakukan pembaruan sistem atau *maintenance* besar-besaran yang kurang teruji secara menyeluruh.

Masalah aktivasi dan lupa kode EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) juga menjadi hambatan teknis yang signifikan. Meskipun sudah ada layanan digital untuk pengelolaan EFIN, proses verifikasi yang terkadang masih memerlukan validasi manual dari petugas sering kali menjadi titik hambat (*bottleneck*). Bagi WP yang kehilangan akses ke alamat surel lamanya, proses pemulihan akun *e-filing* bisa menjadi prosedur yang sangat rumit dan melelahkan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem otentikasi digital kita masih memiliki celah fleksibilitas yang perlu diperbaiki. Konektivitas internet yang tidak merata di seluruh wilayah Indonesia juga merupakan kendala infrastruktur yang bersifat eksternal namun berdampak langsung. Wajib Pajak yang berada di daerah terpencil dengan sinyal internet yang lemah sering kali gagal dalam proses pengunggahan dokumen lampiran yang memiliki ukuran berkas cukup besar. Ketimpangan akses internet ini menciptakan ketidakadilan akses bagi WP untuk menggunakan fasilitas *e-filing* secara maksimal. Digitalisasi pajak harus dibarengi dengan pemerataan infrastruktur telekomunikasi nasional (Wijaya et al., 2024).

Keamanan siber (*cyber security*) menjadi isu yang semakin krusial seiring dengan meningkatnya ancaman peretasan data secara global. Kekhawatiran akan kebocoran data pajak pribadi membuat sebagian WP merasa ragu untuk melaporkan asetnya secara rinci melalui jalur daring. Serangan *phishing* yang mengatasnamakan DJP juga sering kali menasar WP, yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem digital perpajakan. Penguatan enkripsi dan perlindungan data harus menjadi prioritas utama untuk menjaga integritas sistem *e-filing*. Kompatibilitas aplikasi dengan berbagai jenis perangkat dan peramban (*browser*) juga terkadang ditemukan bermasalah (Kurniasari & Kurniawan, 2025). Beberapa fitur *e-filing* mungkin berjalan lancar di peramban tertentu namun mengalami kegagalan fungsi di peramban lain, atau saat diakses melalui perangkat seluler. Ketidakteraturan performa ini menyulitkan pengguna yang memiliki keterbatasan perangkat keras. Pengembangan sistem yang responsif dan mendukung multi-platform sangat diperlukan agar layanan pajak dapat diakses oleh siapa saja dengan perangkat apa saja. Proses pengunggahan lampiran dalam format tertentu, seperti CSV atau PDF dengan ukuran terbatas, sering kali menjadi jebakan teknis bagi Wajib Pajak. Kesalahan kecil dalam format berkas dapat menyebabkan kegagalan sistem secara keseluruhan tanpa memberikan pesan galat (*error message*) yang jelas. WP sering kali merasa bingung mengenai bagian mana yang salah dalam dokumen mereka. Pesan galat yang lebih informatif dan panduan format yang lebih interaktif sangat dibutuhkan untuk mengatasi kendala operasional ini (Afdhilah, 2025).

Integrasi data dengan pihak ketiga, seperti perbankan atau lembaga keuangan lainnya, terkadang masih belum berjalan secara *real-time*. Wajib Pajak sering menemukan ketidaksesuaian antara data yang muncul di sistem *e-filing* dengan bukti potong asli yang mereka miliki. Hal ini memaksa WP untuk melakukan koreksi manual yang berisiko menciptakan inkonsistensi data. Kerja sama teknis antar instansi perlu diperkuat agar data yang disajikan dalam platform *e-filing* benar-benar akurat dan mutakhir. Kendala teknis adalah tantangan yang bersifat dinamis dan akan selalu ada seiring perkembangan teknologi. Namun, respons pemerintah dalam mengatasi kendala tersebut akan menentukan keberhasilan jangka panjang dari *e-filing*. Infrastruktur yang andal, sistem yang aman, dan layanan bantuan yang responsif adalah tiga pilar utama yang harus diperkuat. Tanpa perbaikan teknis yang berkelanjutan, kemudahan yang ditawarkan oleh digitalisasi pajak hanya akan menjadi janji yang sulit direalisasikan sepenuhnya oleh masyarakat.

Hambatan Sosiologis dan Literasi Digital Wajib Pajak

Hambatan dalam implementasi *e-filing* tidak hanya terbatas pada masalah teknis, tetapi juga berakar pada realitas sosiologis masyarakat Indonesia. Salah satu hambatan utama adalah

kesenjangan literasi digital (*digital divide*) yang cukup lebar antar kelompok masyarakat. Wajib Pajak dari generasi senior atau mereka yang memiliki latar belakang pendidikan non-teknis sering kali merasa terintimidasi oleh prosedur digital. Bagi mereka, mengisi formulir di layar komputer jauh lebih menakutkan daripada mengisi kertas secara manual dengan bimbingan petugas langsung.

Perbedaan akses terhadap teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan juga menciptakan hambatan sosiologis yang nyata. Di kota-kota besar, penggunaan aplikasi daring sudah menjadi bagian dari gaya hidup, namun di daerah terpencil, budaya digital belum terbentuk secara kuat. WP di daerah sering kali merasa bahwa sistem *e-filing* adalah sesuatu yang "asing" dan sulit dijangkau. Kondisi ini menyebabkan distribusi kepatuhan pajak secara digital menjadi tidak merata di seluruh wilayah kedaulatan Indonesia. Faktor budaya komunikasi juga memengaruhi adopsi teknologi ini. Masyarakat Indonesia secara sosiologis cenderung memiliki budaya komunikasi konteks tinggi (*high context culture*) yang lebih mengedepankan interaksi tatap muka dan hubungan personal. Datang langsung ke kantor pajak dan berdiskusi dengan petugas memberikan kepuasan psikologis dan rasa "aman" bahwa kewajiban telah ditunaikan dengan benar. Peralihan menuju sistem digital yang bersifat impersonal sering kali menghilangkan unsur kepercayaan yang dibangun melalui interaksi fisik tersebut (Wange & Katili, 2024).

Rendahnya literasi perpajakan yang dibarengi dengan rendahnya literasi digital menciptakan hambatan ganda bagi masyarakat. Banyak WP yang tidak memahami istilah-istilah teknis perpajakan yang muncul di aplikasi *e-filing*, sehingga mereka takut melakukan kesalahan input yang berujung pada sanksi. Kebingungan dalam memahami bahasa regulasi yang diterjemahkan ke dalam bahasa aplikasi sering kali membuat WP mengurungkan niatnya untuk melapor secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa desain sistem harus menggunakan bahasa yang lebih bumi dan mudah dicerna. Ketergantungan WP terhadap bantuan pihak ketiga, seperti konsultan pajak atau jasa pengetikan, masih sangat tinggi di beberapa kalangan. Bukannya melapor secara mandiri melalui *e-filing*, banyak WP yang memilih menyerahkan akun dan kata sandi mereka kepada orang lain. Praktik ini secara sosiologis menunjukkan adanya tingkat ketidakpercayaan diri yang tinggi dalam mengelola urusan perpajakan secara digital. Selain itu, hal ini juga menimbulkan risiko keamanan data yang serius karena informasi sensitif dibagikan kepada pihak di luar otoritas pajak.

Adanya stigma negatif terhadap pajak di sebagian lapisan masyarakat juga menjadi hambatan yang bersifat ideologis dan sosiologis. Bagi kelompok yang merasa tidak mendapatkan timbal balik nyata dari pembayaran pajak, kemudahan teknologi seperti *e-filing* dianggap tidak relevan. Motivasi untuk mempelajari sistem baru menjadi sangat rendah karena tidak adanya rasa kepemilikan (*sense of belonging*) terhadap program pembangunan negara. Perbaikan literasi digital harus dibarengi dengan edukasi mengenai manfaat sosial pajak bagi kehidupan sehari-hari. Sering kali ditemukan fenomena di mana Wajib Pajak merasa bahwa sistem digital hanyalah cara pemerintah untuk mengawasi rakyatnya secara lebih ketat. Kecurigaan sosiologis ini membuat sebagian orang bersikap defensif terhadap penggunaan platform daring milik pemerintah. Mereka khawatir jejak digital mereka akan digunakan untuk "mencari-cari kesalahan" perpajakan di masa lalu. Membangun citra bahwa *e-filing* adalah mitra bagi WP, bukan alat mata-mata, merupakan tantangan komunikasi yang cukup berat bagi Direktorat Jenderal Pajak (Purnamasari et al., 2025).

Peran komunitas dan pemuka pendapat (*opinion leaders*) di tingkat lokal sangat memengaruhi tingkat adopsi *e-filing*. Jika tokoh masyarakat atau pimpinan perusahaan tidak memberikan teladan dalam penggunaan sistem digital, maka masyarakat di bawahnya cenderung akan acuh tak acuh. Sebaliknya, sosialisasi yang melibatkan tokoh-tokoh yang dipercaya masyarakat terbukti lebih efektif dibandingkan iklan formal pemerintah. Pendekatan sosiologis yang berbasis komunitas ini sering kali terlupakan dalam strategi implementasi teknologi nasional. Kurangnya sosialisasi yang menasar segmen masyarakat

tertentu, seperti pelaku UMKM atau pekerja sektor informal, memperlebar jarak antara rakyat dan teknologi pajak. Program edukasi sering kali bersifat seragam (*one size fits all*), padahal setiap kelompok masyarakat memiliki karakteristik dan tingkat pemahaman yang berbeda. Pendekatan yang lebih humanis dan spesifik terhadap kelompok sosiologis tertentu sangat dibutuhkan agar literasi digital perpajakan dapat tersebar secara inklusif dan merata.

Hambatan sosiologis mengingatkan kita bahwa teknologi tidak bekerja di ruang hampa. Keberhasilan *e-filing* sangat bergantung pada kesiapan mental, budaya, dan pengetahuan masyarakatnya. Pemerintah perlu melakukan pendekatan yang lebih holistik, yang tidak hanya membangun sistem yang canggih secara teknis, tetapi juga membangun kapasitas manusia penggunaannya. Literasi digital adalah jembatan yang akan menghubungkan kemajuan teknologi dengan kepatuhan pajak yang tulus dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Implementasi sistem *e-filing* merupakan tonggak krusial dalam transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia yang secara signifikan meningkatkan efektivitas pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Melalui pendekatan studi kepustakaan, ditemukan bahwa efektivitas sistem ini bersumber pada kemampuannya memangkas biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan birokrasi, sehingga menciptakan proses pelaporan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Analisis menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem menjadi pendorong utama meningkatnya kepatuhan formal masyarakat, di mana teknologi bertindak sebagai katalisator yang mengubah perilaku Wajib Pajak dari pola manual yang kaku menuju pola digital yang lebih mandiri dan fleksibel.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya hambatan fundamental yang bersifat teknis maupun sosiologis. Kendala teknis utama terletak pada keterbatasan infrastruktur peladen (*server*) yang sering mengalami degradasi performa pada masa puncak pelaporan, serta isu keamanan siber yang memengaruhi kepercayaan publik. Di sisi lain, hambatan sosiologis muncul dalam bentuk kesenjangan literasi digital (*digital divide*) antar generasi dan wilayah, serta budaya masyarakat yang masih cenderung mengutamakan interaksi tatap muka dibandingkan sistem impersonal. Hal ini menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa didukung oleh stabilitas infrastruktur yang andal dan edukasi publik yang inklusif. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pajak di masa depan sangat bergantung pada sinergi antara penguatan kapasitas sistem teknologi oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan upaya peningkatan literasi digital secara masif di seluruh lapisan masyarakat guna mewujudkan kepatuhan pajak yang berkelanjutan dan berbasis kesadaran material.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhilah, N. A. (2025). Efektivitas Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak. *Praktek Kerja Lapang Akuntansi*, 1(2), 74-81.
- Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). *Dinamika digital governance: Antara teori dan praktek di era 4.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Arlita, I. D., & Dewi, I. A. K. A. K. (2024). Eksperience Penggunaan E-Form Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Pelaporan SPT Tahunan. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 3(2), 120-127.
- Barri, A., & Hidayat, R. S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Era E-Filing. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 7681-7687.
- Dyanrosi, A. (2015). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing*. University of Tribhuwana Tungadewi.
- Huda, R. A., Puspita, R. A., Hasanah, S. N., & Malik, A. (2024). Peran kebijakan fiskal dalam

- meningkatkan kesejahteraan sosial di Indonesia sebagai negara berkembang. *Kalianda Halok Gagas*, 7(2), 189-201.
- Katili, A. Y., Patadjenu, W., Alhadar, S., & Pariono, A. (2024). Implementasi teknologi e-filing dalam peningkatan kepatuhan bagi wajib pajak. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 3(2), 96-107.
- Kurniasari, F. D., & Kurniawan, B. (2025). Pemanfaatan E-Filing sebagai Solusi dan Tantangan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)*, 1(2), 111-120.
- Ladepi, N. (2018). *Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Sistem E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi)* (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Purnamasari, E. D. A., Mboeik, P. M. R., Setiawan, A. L., Stefany, K., Manuputty, S. A. A., Indriani, N. A., ... & Kuncoro, B. S. (2025). *Digital Tax System: Peluang, Tantangan, dan Implementasi di Indonesia*. Semarang: SIEGA Publisher.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan Di Era Digital: Tantangan, Inovasi, Dan Kebijakan Adaptif. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 340-348.
- Rudi, D. M. (2022). *Tinjauan atas Efektivitas Penerapan Sistem e-Filing dan e-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran* (Doctoral dissertation, Politeknik Keuangan Negara STAN).
- Sipahutar, T. T. U., & Tina, A. (2024). Efektivitas e-system dalam meningkatkan kepatuhan pajak: Tinjauan literatur terhadap transformasi digital dalam sistem perpajakan. *Journal of Audit and Tax Synergy*, 1(1).
- Sriwinarti, N. K., Murapi, I., Astarini, D. A. O., Aryani, R. A. I., & Ulfa, B. A. (2020). Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Berbasis E-filing Bagi Pedagang Kelontong di tengah Wabah Covid-19. *ADMA: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 19-26.
- Wahyuni, N. N. A. S. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Penerapan DJP Online dan Kualitas Layanan Core Tax Administration System terhadap Kemudahan Penggunaan bagi Konsultan Pajak di Provinsi Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Wange, W., & Katili, A. Y. (2024). Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Perpajakan Berbasis Teknologi Informasi Di Indonesia. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 3(3), 166-175.
- Wijaya, R., Brilliant, A. B., Solikhin, A., & Priyanto, A. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja*, 9(1), 67-75.
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)