

Strategi Inovasi di Era Digital: Meningkatkan Administrasi dan Kepatuhan Perpajakan di Dunia Digital

Nugraha Abhull Azwad^{1*}, Karmilah², Nisma Ariskha Masdar³, Orfyanny Syahreffy Themba⁴,
Muh. Resky Naim⁵

^{1,2,3}Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

⁴Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya, Makassar, Indonesia

⁵Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

*e-mail korespondensi: nugrahaabhullazwad@uim-makassar.ac.id

Abstract

The rise of digital technology has significantly transformed tax administration, especially with the introduction of e-filing and e-billing systems that make the process more efficient and transparent. However, challenges remain, such as low digital literacy and resistance to adopting new systems. Through this community service program, we aim to enhance the understanding and application of digital technology in tax administration to encourage voluntary tax compliance. This initiative includes digital training and workshops, technology-based tax education, monitoring and evaluation, and collaboration with various stakeholders. The results of this program indicate that digitalization has improved the efficiency of tax administration while also increasing tax awareness, particularly among Generation Z, who are more familiar with technology. Additionally, digital education has proven effective in building taxpayer trust in a more transparent tax system. However, some challenges persist, including low digital literacy among older generations, limited infrastructure in certain areas, and resistance to change. In conclusion, technological innovation in taxation has great potential to improve tax compliance, but it requires the right educational and adaptation strategies. Therefore, collaboration between the government, academia, and digital communities is crucial to ensuring that technology-based tax systems are implemented inclusively and sustainably.

Keywords: Tax Digitalization, Digital Literacy, E-filing, Tax Compliance, Tax Education

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam administrasi perpajakan, terutama dengan hadirnya sistem e-filing dan e-billing yang membuat prosesnya lebih efisien dan transparan. Namun, masih ada tantangan yang harus dihadapi, seperti rendahnya literasi digital dan resistensi terhadap sistem baru. Melalui program pengabdian ini, kami bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi digital dalam administrasi perpajakan agar wajib pajak semakin patuh secara sukarela. Kegiatan ini dilakukan melalui pelatihan dan workshop digital, edukasi pajak berbasis teknologi, monitoring dan evaluasi, serta kerja sama dengan berbagai pihak. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa digitalisasi berhasil meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan sekaligus meningkatkan kesadaran pajak, terutama di kalangan Generasi Z yang lebih akrab dengan teknologi. Selain itu, edukasi berbasis digital juga membantu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang lebih transparan. Namun, masih ada beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital pada generasi yang lebih tua, keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah, serta resistensi terhadap perubahan. Kesimpulannya, inovasi teknologi dalam perpajakan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi perlu strategi edukasi dan adaptasi yang tepat. Oleh karena itu, kerja sama antara pemerintah, akademisi, dan komunitas digital sangat dibutuhkan agar sistem perpajakan berbasis teknologi dapat diterapkan secara lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Digitalisasi Perpajakan, Literasi Digital, E-filing, Kepatuhan Pajak, Pendidikan Pajak

PENDAHULUAN

Perubahan teknologi di era digital telah membawa tantangan sekaligus peluang besar bagi otoritas perpajakan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang sebelumnya berbasis manual kini bertransformasi menjadi lebih digital, salah satunya melalui implementasi sistem e-filing dan e-billing yang mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Transformasi administrasi perpajakan di Indonesia menjadi langkah nyata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin melek dengan teknologi, namun demikian, tantangan utama yang tetap dihadapi adalah rendahnya literasi digital di kalangan wajib pajak serta adanya resistensi terhadap perubahan sistem.

Salah satu solusi yang potensial adalah pendekatan pendidikan pajak sejak dini. Dengan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pajak, generasi muda akan lebih mudah mengembangkan kesadaran perpajakan yang tinggi. Penggunaan media sosial sebagai platform pembelajaran bagi generasi muda dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam memperluas pengetahuan perpajakan. Sejalan dengan itu, strategi pendidikan pajak berbasis teknologi menjadi kunci untuk mengoptimalkan implementasi layanan pajak digital yang lebih efektif, khususnya bagi Generasi Z yang lebih familiar dengan teknologi.

Seperti yang dikemukakan oleh (Widiarti & Subekti, 2022) menunjukkan bahwa pemahaman tentang pajak di kalangan generasi muda dapat diperkuat melalui pendidikan perpajakan di sekolah dan universitas. Dengan demikian, generasi muda dapat lebih memahami peran pajak dalam pembangunan dan kontribusinya sebagai wajib pajak yang patuh. Pengetahuan perpajakan yang kuat akan mendukung kesadaran yang lebih baik tentang kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh (Nurmilasari & Nugraha, 2024) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (Norhaedah *et al*, 2023) menyatakan bahwa Melalui evaluasi yang cermat, dampak dari peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam hal perpajakan dan pengelolaan keuangan dapat diukur, baik dalam peningkatan efisiensi operasional maupun dalam pertumbuhan profitabilitas bisnis komunitas. Dengan demikian, pengabdian ini berpotensi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi lokal melalui penguatan bisnis komunitas sebagai tulang punggung ekonomi di tingkat lokal. Oleh karena itu, pengembangan pengetahuan dan keterampilan dalam hal perpajakan dan pengelolaan keuangan menjadi kunci penting dalam memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis komunitas yang berkelanjutan.

Selain itu, perkembangan teknologi digital dalam administrasi perpajakan telah memberikan kontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Inovasi seperti e-filing dan e-billing memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan lebih mudah dan transparan. Penelitian oleh (Utami & Estiningrum, 2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kemudahan layanan e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sementara (Mayasari & Narsa, 2020) menekankan pentingnya infrastruktur teknologi yang mendukung reformasi perpajakan di era digital.

Namun, meskipun teknologi digital dapat mempercepat proses administrasi dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, masih ada tantangan besar yang

perlu diatasi. Beberapa di antaranya adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan wajib pajak, terutama di kalangan generasi yang lebih tua, serta resistensi terhadap penggunaan sistem baru yang lebih efisien. Selain itu, kesenjangan akses terhadap teknologi di daerah-daerah tertentu juga menjadi masalah yang perlu diperhatikan.

Untuk itu, implementasi strategi inovasi perpajakan berbasis teknologi sangat diperlukan untuk mendukung reformasi perpajakan yang berkelanjutan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat mengadopsi kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan digital Generasi Z, guna meningkatkan partisipasi mereka dalam sistem perpajakan nasional.

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi digital dalam administrasi perpajakan, sehingga mampu mendorong kepatuhan sukarela dan meningkatkan penerimaan negara. Program ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem perpajakan berbasis digital, seperti literasi digital yang rendah, resistensi terhadap sistem baru, dan kesenjangan akses teknologi di beberapa wilayah. Inovasi berbasis teknologi akan menjadi kunci untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel di era digital.

METODE

Pada kegiatan pengabdian kali ini kami menggunakan beberapa metode diantaranya:

1. **Pelatihan dan Workshop Digital**
Meningkatkan literasi digital terkait sistem perpajakan berbasis teknologi seperti e-filing dan e-billing.
Pelatihan ini dirancang untuk membekali peserta, baik dari kalangan mahasiswa, pelaku usaha, maupun masyarakat umum, dengan keterampilan praktis dalam menggunakan teknologi perpajakan. Materi yang diajarkan mencakup cara membuat akun di sistem perpajakan digital, mengisi dan mengajukan laporan pajak melalui e-filing, serta memahami mekanisme pembayaran pajak secara online melalui e-billing.
2. **Pendidikan Pajak Berbasis Teknologi**
Membentuk kesadaran pajak sejak dini pada generasi muda, khususnya Generasi Z, melalui platform digital seperti media sosial. Generasi muda cenderung lebih aktif di media sosial dan lebih mudah menerima informasi dalam format digital. Oleh karena itu, edukasi pajak dilakukan melalui konten yang menarik seperti infografis, video pendek, webinar, dan kampanye digital di platform seperti Instagram, TikTok.
3. **Monitoring dan Evaluasi**
Mengukur dampak dan efektivitas program dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan perpajakan. Setelah program pelatihan dan edukasi berlangsung, perlu dilakukan monitoring untuk melihat sejauh mana peserta memahami dan menerapkan ilmu yang telah diberikan. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei, tes pemahaman, atau observasi langsung terhadap partisipasi peserta dalam sistem perpajakan digital setelah mengikuti program. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi aspek yang berhasil serta aspek yang masih perlu diperbaiki dalam program edukasi pajak ini.
4. **Kolaborasi dengan Stakeholder**
Mengoptimalkan dampak program dengan melibatkan berbagai pihak terkait. Keberhasilan program edukasi pajak tidak dapat dicapai hanya oleh satu pihak saja,

tetapi membutuhkan kolaborasi dengan berbagai stakeholder seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perguruan tinggi, organisasi profesi akuntan dan konsultan pajak, serta komunitas digital dan media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian pengabdian ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa aspek utama yang dapat dianalisis lebih lanjut:

1. Efisiensi Administrasi dan Kemudahan Penggunaan

Salah satu dampak paling nyata dari program ini adalah peningkatan efisiensi dalam administrasi perpajakan. Wajib pajak yang sebelumnya terbiasa dengan metode manual dalam pelaporan dan pembayaran pajak kini mulai beradaptasi dengan sistem e-filing dan e-billing. Pelatihan yang diberikan dalam program ini membantu peserta memahami bagaimana menggunakan sistem tersebut, yang pada akhirnya mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Banyak peserta pelatihan menyatakan bahwa setelah memahami cara kerja sistem digital, mereka merasa lebih nyaman dan terbantu dalam proses pelaporan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan pada sistem itu sendiri, tetapi lebih pada kesiapan wajib pajak dalam mengadopsi perubahan teknologi.

2. Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak

Melalui pendekatan pendidikan pajak berbasis teknologi, terutama bagi Generasi Z, terjadi peningkatan kesadaran tentang pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik, peserta program menjadi lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta yang sebelumnya tidak memiliki kebiasaan membayar pajak secara teratur menjadi lebih disiplin setelah mendapatkan edukasi mengenai manfaat perpajakan bagi masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa edukasi perpajakan memiliki dampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak dan Transparansi Sistem

Kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak menjadi faktor kunci dalam keberhasilan reformasi perpajakan digital. Program ini berhasil meningkatkan transparansi dalam administrasi perpajakan, yang pada akhirnya membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan digital. Peserta pelatihan mengungkapkan bahwa dengan adanya teknologi, mereka dapat memantau transaksi pajak secara real-time dan mendapatkan kepastian atas pembayaran yang dilakukan. Hal ini mengurangi kekhawatiran mengenai kesalahan administrasi atau potensi penyalahgunaan data perpajakan.

Gambar 1. Peserta Menyimak Sosialisasi



Gambar 2. Sesi Sosialisasi



Gambar 3. Kordinasi dengan Stakeholder



Gambar 4. Proses Diskusi



4. Tantangan yang Masih Dihadapi

Meskipun pengabdian ini menunjukkan hasil yang positif, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas digitalisasi perpajakan, yaitu:

- a. Rendahnya Literasi Digital di Kalangan Wajib Pajak Tertentu
Wajib pajak yang lebih tua dan kurang familiar dengan teknologi masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem digital. Mereka cenderung lebih nyaman dengan metode manual dan memerlukan lebih banyak pendampingan dalam proses transisi ini.
- b. Kesenjangan Infrastruktur Teknologi di Daerah Tertentu
Beberapa wilayah masih menghadapi keterbatasan akses internet dan infrastruktur teknologi yang kurang mendukung sistem perpajakan digital. Hal ini menghambat implementasi sistem e-filing dan e-billing secara merata di seluruh daerah.
- c. Resistensi terhadap Perubahan.
Beberapa peserta menunjukkan adanya resistensi terhadap sistem digital, baik karena kebiasaan menggunakan metode lama maupun karena kekhawatiran terhadap keamanan data dan potensi kesalahan teknis dalam sistem.

KESIMPULAN

Digitalisasi administrasi perpajakan telah membawa banyak manfaat bagi sistem perpajakan di Indonesia. Dengan adanya teknologi seperti e-filing dan e-billing, wajib pajak kini bisa lebih mudah dan cepat dalam melaksanakan kewajibannya. Tak hanya itu, penggunaan sistem digital juga membuat proses perpajakan lebih transparan dan mendorong kepatuhan sukarela. Namun, peralihan ke sistem digital bukan tanpa tantangan. Masih ada wajib pajak yang belum terbiasa dengan teknologi, ada pula yang merasa enggan beradaptasi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah juga menjadi kendala dalam pemerataan akses terhadap layanan perpajakan digital. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi dalam edukasi pajak telah terbukti efektif, terutama bagi Generasi Z yang sudah akrab dengan dunia digital. Media sosial dan metode pembelajaran interaktif dapat membantu mereka memahami pajak sejak dini, yang pada akhirnya bisa meningkatkan kepatuhan pajak di masa depan. Dari program pengabdian ini, terlihat bahwa pelatihan dan workshop berbasis digital sangat membantu wajib pajak dalam memahami dan menggunakan sistem perpajakan modern. Kepercayaan terhadap otoritas pajak pun meningkat seiring dengan transparansi dan

kemudahan akses informasi perpajakan secara digital. Agar reformasi perpajakan berbasis teknologi ini bisa terus berkembang, diperlukan strategi yang menyeluruh. Peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur, serta kerja sama dengan berbagai pihak seperti otoritas pajak, universitas, dan komunitas profesional akan menjadi kunci sukses dalam mewujudkan sistem perpajakan yang lebih efisien dan inklusif. Dengan demikian, digitalisasi perpajakan tidak hanya mempermudah wajib pajak, tetapi juga berkontribusi pada penerimaan negara dan kesejahteraan masyarakat.

Namun, untuk memastikan keberlanjutan, perlu dilakukan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Peningkatan Literasi Digital Wajib Pajak
Perlu ada program pelatihan lanjutan yang lebih spesifik untuk kelompok wajib pajak yang kurang terbiasa dengan teknologi. Pendekatan berbasis komunitas dapat menjadi solusi agar edukasi lebih mudah diterima.
2. Peningkatan Infrastruktur Teknologi di Wilayah Tertinggal
Pemerintah perlu memastikan bahwa akses teknologi merata di seluruh wilayah sehingga tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam implementasi perpajakan digital.
3. Kampanye Kesadaran Pajak yang Lebih Luas
Pemanfaatan media sosial dan platform digital lainnya perlu dioptimalkan untuk menyebarkan informasi pajak yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya generasi muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Mayasari, R., & Narsa, I. M. (2020). Kajian Kritis Terhadap Strategi Reformasi Perpajakan Dalam Menyambut Era Digital. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(2), 414. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i02.p11>
- Norhaedah, Ernawati, Nugraha Abhull Azwad, Andi St Khadijah, Y. O. (2023). Optimalisasi Kesejahteraan Bisnis Komunitas Melalui Pemahaman Pajak. *Celebes Journal of Community Services*, 2(2), 70–75.
- Nurmilasari, N. A. A. (2024). Pengaruh Pengetahuan Peraturan, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. *Axegnal: Tax and Economic Insights Journal*, 1(1), 1–6.
- Utami, D. S. P., & Estiningrum, S. D. (2023). Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Perpajakan dengan E-Filling sebagai Variabel Mediasi. *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 13–31. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52635>
- Widiarti, F., & Subekti, K. V. (2022). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Manajerial (Managerial Accounting Journal)*, 6(2), 43–63. <https://doi.org/10.52447/jam.v6i2.5491>