

Evaluasi Wajib Pajak Terhadap Kemudahan Sistem Perpajakan Online

Ulfah Laila Nisrina¹

¹Fakultas Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada
Corresponding Email: ulfah.laila@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to evaluate taxpayers' perceptions of the ease of use of the online tax system. Using a qualitative descriptive approach, the research explores how taxpayers experience and assess the usability of digital tax services in fulfilling their tax obligations. Data were collected through in-depth semi-structured interviews with purposively selected taxpayers who have used the online tax system, and the data were analyzed using qualitative thematic analysis. The findings indicate that the online tax system offers potential benefits in terms of accessibility and time efficiency. However, the perceived ease of use varies among taxpayers and is influenced by digital literacy, clarity of procedures, system reliability, and the availability of support services. Technical issues, complex processes, and limited guidance reduce users' comfort and confidence in using the system. These findings suggest that the effectiveness of online tax systems should not be evaluated solely based on technological implementation, but also on users' experiences and perceptions to ensure a more inclusive and user-oriented digital tax administration.

Kata Kunci: *Online Tax System, Taxpayers' Perception, Digital Taxation*

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem administrasi perpajakan di berbagai negara, termasuk Indonesia (Zuhrah et al., 2024). Digitalisasi perpajakan melalui sistem online diposisikan sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak yang sebelumnya dilakukan secara manual kini semakin diarahkan ke platform digital dengan harapan mampu mengurangi beban administratif baik bagi otoritas pajak maupun wajib pajak (Rifani, 2023).

Dalam kerangka kebijakan publik, sistem perpajakan online sering dipresentasikan sebagai solusi atas berbagai permasalahan klasik dalam administrasi perpajakan, seperti antrean panjang, prosedur berbelit, dan keterbatasan akses layanan (Nasution et al., 2024). Digitalisasi dianggap mampu menyederhanakan proses, mempercepat waktu layanan, serta memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kapan saja dan di mana saja. Namun, klaim kemudahan tersebut umumnya dibangun dari perspektif sistem dan pembuat kebijakan, bukan dari pengalaman aktual pengguna.

Kemudahan sistem perpajakan online pada dasarnya bukan hanya persoalan ketersediaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana teknologi tersebut dipahami, diakses, dan digunakan oleh wajib pajak. Bagi sebagian wajib pajak, terutama yang memiliki literasi digital dan pemahaman perpajakan yang memadai, sistem online dapat menjadi sarana yang efektif dan efisien. Sebaliknya, bagi wajib pajak dengan keterbatasan pengetahuan teknis maupun pemahaman regulasi, sistem yang sama dapat dipersepsikan sebagai rumit, membingungkan, dan berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi.

Persepsi kemudahan juga sangat dipengaruhi oleh desain sistem, kejelasan informasi, stabilitas aplikasi, serta dukungan layanan yang menyertai penggunaan sistem perpajakan online. Gangguan teknis, istilah perpajakan yang kompleks, serta minimnya pendampingan dapat menghambat pengalaman pengguna dan menurunkan tingkat kenyamanan wajib pajak. Dalam kondisi tertentu, sistem yang dirancang untuk mempermudah justru dapat menciptakan hambatan baru yang sebelumnya tidak dirasakan dalam layanan tatap muka.

Lebih jauh, pengalaman wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan online tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga memengaruhi sikap dan perilaku

perpajakan secara keseluruhan (Masud et al., 2022). Pengalaman positif dapat memperkuat kepercayaan terhadap sistem dan mendorong kepatuhan yang berkelanjutan. Sebaliknya, pengalaman negatif berpotensi menimbulkan resistensi, ketidakpercayaan, dan kepatuhan yang bersifat terpaksa. Dengan demikian, kemudahan sistem tidak dapat dilepaskan dari dimensi psikologis dan perseptual wajib pajak.

Dalam konteks tersebut, evaluasi terhadap sistem perpajakan online menjadi penting untuk melihat sejauh mana tujuan kemudahan yang diharapkan benar-benar terwujud dalam praktik. Evaluasi ini perlu dilakukan dari sudut pandang wajib pajak sebagai pengguna utama sistem, bukan semata-mata berdasarkan indikator teknis atau capaian administratif. Pendekatan berbasis pengalaman pengguna memungkinkan peneliti menangkap dinamika interaksi antara wajib pajak, teknologi, dan kebijakan perpajakan (Suminarsasi, 2011).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana wajib pajak menilai kemudahan sistem perpajakan online berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan, serta menjadi masukan bagi pengembangan sistem perpajakan online yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

II. Tinjauan Teori

Sistem Perpajakan Online

Sistem perpajakan online merupakan bagian dari implementasi e-government di bidang perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara elektronik. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui penyederhanaan prosedur dan pengurangan interaksi tatap muka (Hasanudin et al., 2020).

Konsep Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna meyakini bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan upaya yang berlebihan (Gaol, 2024). Dalam konteks sistem perpajakan online, kemudahan mencakup kejelasan alur proses, kemudahan navigasi, serta minimnya hambatan teknis yang dialami wajib pajak selama menggunakan sistem.

Penerimaan Teknologi oleh Pengguna

Penerimaan teknologi menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sistem digital berdasarkan persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan (Nasution et al., 2024). Sistem perpajakan online akan lebih mudah diterima apabila wajib pajak merasa sistem tersebut membantu memenuhi kewajiban perpajakan secara efisien dan tidak menimbulkan kebingungan atau risiko kesalahan.

Pengalaman Pengguna (User Experience)

Pengalaman pengguna mencakup persepsi, emosi, dan respons wajib pajak selama berinteraksi dengan sistem perpajakan online. Pengalaman positif ditandai dengan rasa nyaman, percaya diri, dan kepuasan, sedangkan pengalaman negatif dapat memunculkan stres, ketidakpastian, dan ketergantungan pada bantuan pihak lain.

Literasi Digital Wajib Pajak

Literasi digital menggambarkan kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan teknologi informasi (Risti & Putra, 2022). Tingkat literasi digital yang berbeda-beda memengaruhi cara wajib pajak menilai kemudahan sistem perpajakan online, di mana wajib pajak dengan literasi digital rendah cenderung menghadapi lebih banyak hambatan dalam penggunaan sistem.

Kualitas Layanan Perpajakan Digital

Kualitas layanan dalam sistem perpajakan online meliputi keandalan sistem, kecepatan akses, kejelasan informasi, serta ketersediaan bantuan teknis. Kualitas layanan yang baik berkontribusi terhadap persepsi kemudahan dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan digital (Hasanudin et al., 2020).

Kemudahan Sistem dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kemudahan sistem perpajakan online berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sistem yang mudah digunakan dapat menurunkan hambatan administratif dan meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Namun, kemudahan teknis tidak selalu menjamin kepatuhan apabila tidak disertai pemahaman dan pengalaman penggunaan yang positif (Nisrina & Derek, 2024).

III. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Rifani, 2021). Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam pengalaman dan penilaian wajib pajak terhadap kemudahan sistem perpajakan online berdasarkan interaksi langsung mereka dengan layanan perpajakan digital. Subjek penelitian adalah wajib pajak yang telah menggunakan sistem perpajakan online, yang dipilih secara purposive sesuai dengan tujuan penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur yang memungkinkan peneliti menggali persepsi, kendala, serta pengalaman pengguna secara fleksibel.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data untuk menangkap pola dan tema yang muncul dari pengalaman wajib pajak. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi dan konfirmasi kepada informan, serta penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika, termasuk persetujuan partisipan dan kerahasiaan identitas informan.

IV. Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan sistem perpajakan online dipersepsikan secara beragam oleh wajib pajak, tergantung pada pengalaman penggunaan, tingkat literasi digital, dan pemahaman terhadap prosedur perpajakan. Persepsi kemudahan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sistem digital, tetapi juga dengan bagaimana sistem tersebut bekerja dalam praktik dan sejauh mana sistem mampu mendukung kebutuhan pengguna.

Sebagian informan menilai sistem perpajakan online memberikan kemudahan dalam hal aksesibilitas dan fleksibilitas waktu. Wajib pajak merasa terbantu karena dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Namun demikian, kemudahan tersebut sering kali bersifat parsial, terutama ketika dihadapkan pada tahapan pengisian data yang dianggap rumit atau penggunaan istilah perpajakan yang kurang dipahami.

Hasil penelitian juga mengungkap adanya kendala teknis yang memengaruhi persepsi kemudahan sistem. Gangguan akses, keterbatasan respons sistem, serta ketidakstabilan aplikasi pada waktu-waktu tertentu menjadi pengalaman yang cukup sering dialami oleh informan. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan meningkatkan kekhawatiran akan terjadinya kesalahan dalam pelaporan atau pembayaran pajak.

Selain aspek teknis, dukungan layanan dan kejelasan informasi berperan penting dalam membentuk evaluasi wajib pajak terhadap kemudahan sistem perpajakan online. Informan yang memperoleh panduan yang jelas dan bantuan yang responsif cenderung menilai sistem lebih mudah digunakan. Sebaliknya, keterbatasan pendampingan membuat sebagian wajib pajak bergantung pada pihak lain atau mencoba sistem secara trial and error.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perpajakan online dipersepsikan sebagai sarana yang berpotensi memudahkan kewajiban perpajakan, namun kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak. Pengalaman penggunaan yang beragam mencerminkan bahwa kemudahan sistem masih sangat bergantung pada faktor pengguna, kualitas layanan digital, dan dukungan informasi yang menyertainya.

V. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem perpajakan online tidak dapat dipahami secara tunggal sebagai keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan. Persepsi kemudahan terbukti sangat bergantung pada pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, bukan semata-mata pada keberadaan teknologi itu sendiri. Hal ini menantang asumsi bahwa transformasi digital secara otomatis menghasilkan kemudahan bagi seluruh wajib pajak, karena dalam praktiknya kemudahan bersifat situasional dan dipengaruhi oleh karakteristik pengguna.

Pengalaman positif yang dirasakan sebagian wajib pajak, terutama terkait fleksibilitas waktu dan kemudahan akses, menunjukkan bahwa sistem perpajakan online memiliki potensi untuk menurunkan hambatan administratif. Namun, potensi tersebut sering kali tereduksi oleh kompleksitas tahapan pengisian dan penggunaan istilah teknis perpajakan yang kurang ramah bagi pengguna. Kondisi ini mengindikasikan adanya jarak antara desain sistem yang berorientasi pada regulasi dan kebutuhan pengguna yang mengharapkan proses yang intuitif dan mudah dipahami.

Kendala teknis yang dialami oleh wajib pajak memperkuat temuan bahwa keandalan sistem merupakan elemen penting dalam membentuk persepsi kemudahan. Gangguan akses dan ketidakstabilan aplikasi tidak hanya menurunkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memunculkan kekhawatiran akan kesalahan administratif yang berimplikasi pada sanksi perpajakan. Dalam konteks ini, kemudahan sistem tidak hanya berkaitan dengan kemudahan operasional, tetapi juga dengan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Peran dukungan layanan dan kejelasan informasi juga menjadi faktor penentu dalam evaluasi kemudahan sistem perpajakan online. Wajib pajak yang memperoleh panduan dan bantuan yang responsif cenderung lebih mampu beradaptasi dengan sistem dan menilai penggunaannya lebih mudah. Sebaliknya, keterbatasan pendampingan mendorong wajib pajak untuk mencari bantuan informal atau mengandalkan percobaan berulang, yang berpotensi meningkatkan kesalahan dan frustrasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kemudahan sistem perpajakan online merupakan hasil interaksi antara teknologi, desain sistem, dan pengalaman pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan yang lebih berorientasi pada pengguna dalam pengembangan sistem perpajakan digital, di mana keberhasilan tidak hanya diukur dari efisiensi teknis, tetapi juga dari kemampuan sistem untuk memberikan pengalaman yang mudah, aman, dan inklusif bagi seluruh wajib pajak.

VI. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem perpajakan online memiliki potensi untuk mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan, terutama dari sisi aksesibilitas dan fleksibilitas waktu. Namun, kemudahan tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak. Persepsi kemudahan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, tingkat literasi digital, serta kejelasan prosedur dan informasi yang disediakan oleh sistem.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa kemudahan sistem perpajakan online tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh keandalan sistem dan kualitas dukungan layanan yang menyertainya. Kendala teknis, kompleksitas tahapan, dan keterbatasan pendampingan dapat mengurangi kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem. Oleh karena itu,

pengembangan sistem perpajakan online perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih berorientasi pada pengguna agar kemudahan yang diharapkan dapat benar-benar terwujud dalam praktik.

Referensi

- Gaol, V. L. (2024). *Implikasi Tax Morale, Digitalisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Politeknik Negeri Bali.
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan wajib pajak online shopping di Jakarta: urgensi antara e-commerce dan jumlah pajak yang disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65–85.
- Masud, A. A., Nurfadhilah, N., Tijjang, B., & Ali, R. (2022). The Role of E-Business Adoption Towards Improving Msme Performance in Parepare City. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 5(3), 59–66.
- Nasution, A. R., Nainggolan, I. R. G., Dachi, I., Muntaza, K. R., Panggabean, L. T., Sembiring, M., & Azmi, N. (2024). Analisis Kebijakan Pajak Berbasis Pelayanan Publik: Tantangan Dan Strategi Implementasi Di Era Digital. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 177–184.
- Nisrina, U. L., & Derek, K. J. (2024). *Economics and Digital Business Review Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak Kepatuhan*. 5(1), 439–447.
- Rifani, R. A. (2021). Analisis Laporan Keuangan untuk Mengukur Kinerja Keuangan atas Penyaluran Kredit PT BTN (persero) Tbk. In *Amsir Management Journal* (Vol. 2, Issue 1).
- Rifani, R. A. (2023). Penerapan Sistem Pembayaran QRIS pada Sektor UMKM di Kota Parepare. *Amsir Accounting & Finance Journal*, 1(1), 16–23.
- Risti, C. A. M., & Putra, R. J. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pemanfaatan Financial Technology Terhadap Kepatuhan Pajak Pebisnis Online Yang Dimoderasi Digitalisasi Perpajakan. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 2574–2583.
- Suminarsasi, W. (2011). Pengaruh keadilan, sistem perpajakan, dan diskriminasi terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (tax evasion). *Jurnal Universitas Gajah Mada*.
- Zuhrah, N., Umamah, R., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 19.