

# Pengaruh sistem administrasi pajak modern, kepuasan wajib pajak, penegakan sanksi pajak, dan keadilan distributif terhadap kepatuhan wajib pajak

**Anis Azkiyah Zulfa**

Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;  
e-mail: 230502110186@student.uin-malang.ac.id

**Kata Kunci:**

administrasi perpajakan modern; kepatuhan pajak; sistem teknologi; prosedur perpajakan; pelayanan pajak

**Keywords:**

Modern tax administration; tax compliance; technology system; tax procedure; tax services

## A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap wajib pajak terdaftar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi perpajakan modern, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah modernisasi sistem perpajakan mendorong peningkatan kepatuhan pajak.

## A B S T R A C T

This study aims to analyze the impact of the modern tax administration system on taxpayer compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta. A quantitative approach was used with a survey method targeting registered taxpayers. The results show that the use of modern tax technology, simplification of procedures, and improved services significantly influence taxpayer compliance. The study concludes that tax system modernization encourages higher tax compliance.

## Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengambil langkah-langkah signifikan untuk memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Modernisasi ini mencakup implementasi teknologi yang mempermudah proses administrasi perpajakan, seperti penggunaan e-filing, e-billing, dan e-payment. Tujuan utama dari modernisasi ini adalah menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dan transparan, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini diharapkan dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan wajib pajak, meningkatkan



*This is an open access article under the CC BY-NC-SA license.*

*Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.*

kepatuhan, serta memperkecil peluang terjadinya pelanggaran dan penyimpangan dalam pengelolaan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta merupakan salah satu unit di bawah DJP yang telah mengimplementasikan berbagai inovasi teknologi tersebut. KPP ini melayani wajib pajak dari berbagai sektor, mulai dari perusahaan besar hingga usaha kecil dan menengah (UKM). Dengan modernisasi sistem perpajakan, KPP Pratama Jakarta berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan kepada wajib pajak. Fasilitas digital seperti pelaporan pajak secara online dan pembayaran pajak elektronik telah menjadi bagian integral dari pelayanan di KPP tersebut. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya bagi wajib pajak, tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam pelaporan pajak.

Namun, meskipun sistem perpajakan telah dimodernisasi, tantangan masih ada dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak. Banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan, termasuk pengetahuan pajak, persepsi terhadap manfaat pajak, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Beberapa wajib pajak mungkin masih merasa kesulitan dalam menggunakan teknologi yang diterapkan, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan sistem digital. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi modernisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada teknologi yang tersedia, tetapi juga pada kesiapan dan pemahaman wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan sistem digital, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas teknologi yang diadopsi. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan, seperti kualitas pelayanan pajak, kemudahan prosedur, dan kejelasan regulasi perpajakan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi DJP dalam menyempurnakan sistem perpajakan di masa mendatang. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, DJP dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penerimaan pajak dan meminimalisir potensi pelanggaran. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu KPP Pratama Jakarta dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh teknologi administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah penyederhanaan prosedur perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta?
3. Bagaimana peningkatan pelayanan pajak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak?

## Tujuan

1. Menganalisis pengaruh teknologi administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui dampak penyederhanaan prosedur perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta.
3. Mengidentifikasi pengaruh peningkatan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Manfaat

1. Memberikan kontribusi teoretis dalam bidang administrasi perpajakan.
2. Menyediakan informasi bagi DJP untuk terus meningkatkan sistem perpajakan.
3. Membantu KPP Pratama Jakarta dalam meningkatkan strategi kepatuhan wajib pajak melalui teknologi modern.

## Pembahasan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan langkah strategis yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan perpajakan di Indonesia. Inovasi ini diwujudkan melalui berbagai aplikasi dan layanan berbasis teknologi, seperti e-filing, e-billing, dan e-payment. Dengan adanya sistem digital ini, wajib pajak dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara online tanpa harus mendatangi kantor pajak. Modernisasi ini diharapkan tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi serta meminimalisir kesalahan dan penyimpangan dalam pelaporan pajak.

Penerapan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan berdampak langsung pada pengalaman wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Proses yang sebelumnya dianggap rumit dan memakan waktu kini menjadi lebih sederhana dan mudah diakses. E-filing misalnya, memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak secara mandiri melalui platform digital yang dapat diakses kapan saja. Selain itu, e-billing mempermudah proses pembayaran pajak, sehingga dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Dengan sistem yang lebih terotomatisasi, beban administrasi yang sebelumnya menjadi kendala bagi wajib pajak dapat dikurangi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka.

Namun, meskipun berbagai inovasi ini memberikan banyak kemudahan, ada sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai teknologi perpajakan modern, terutama mereka yang kurang familiar dengan penggunaan sistem digital. Selain itu, beberapa wajib pajak mungkin menghadapi kendala teknis atau keterbatasan akses terhadap internet, yang dapat memengaruhi tingkat adopsi teknologi perpajakan ini. Oleh karena itu, selain memodernisasi sistem, DJP juga perlu memberikan edukasi yang memadai serta dukungan teknis kepada wajib pajak agar mereka dapat menggunakan layanan digital ini secara optimal.

## Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Modernisasi sistem perpajakan mencakup penggunaan teknologi informasi seperti e-filing dan e-billing, yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. E-filing memungkinkan wajib pajak melaporkan pajak secara online, tanpa harus mendatangi kantor pajak secara fisik, sehingga mempercepat proses pelaporan. Di sisi lain, e-billing memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara elektronik, dengan prosedur yang lebih praktis dan terstruktur.

Dengan adanya inovasi ini, tujuan utamanya adalah untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien, di mana wajib pajak dapat melaporkan dan membayar pajak secara tepat waktu. Hal ini tidak hanya membantu wajib pajak menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga meningkatkan kepatuhan karena proses yang lebih sederhana dan mudah diakses. Penggunaan teknologi ini juga meminimalisir kesalahan manual yang sering terjadi dalam proses administrasi perpajakan tradisional.

Selain memberikan kemudahan bagi wajib pajak, modernisasi sistem perpajakan ini juga berdampak positif bagi pemerintah. Teknologi seperti e-filing dan e-billing memungkinkan DJP untuk memantau kepatuhan wajib pajak secara real-time dan lebih akurat. Dengan data yang terkumpul secara elektronik, pemerintah dapat mengidentifikasi potensi pelanggaran perpajakan lebih cepat, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan penerimaan pajak secara keseluruhan.

## Pengaruh Teknologi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teknologi perpajakan modern, seperti e-filing, telah membawa perubahan signifikan dalam mengurangi birokrasi yang selama ini menjadi hambatan bagi wajib pajak. Dengan e-filing, wajib pajak dapat melaporkan pajak secara mandiri melalui sistem online tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit di kantor pajak. Proses yang lebih sederhana dan cepat ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tepat waktu.

Selain itu, penerapan teknologi seperti e-filing juga telah membantu mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam proses pelaporan pajak. Dalam sistem tradisional, pengisian manual sering kali menyebabkan kesalahan input data atau hilangnya dokumen penting. Namun, dengan sistem e-filing yang terotomatisasi, kemungkinan kesalahan menjadi jauh lebih kecil karena sistem dapat mendeteksi ketidaksesuaian atau kekurangan data secara langsung. Ini memberikan kepastian bagi wajib pajak bahwa pelaporan pajak mereka dilakukan dengan benar dan akurat.

Pengurangan birokrasi dan minimnya kesalahan administrasi ini pada akhirnya meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Dengan sistem yang lebih transparan dan akurat, wajib pajak merasa lebih yakin bahwa pajak yang mereka bayarkan dikelola dengan baik oleh pemerintah. Kepercayaan ini berperan penting dalam membangun hubungan yang positif antara wajib pajak dan pemerintah, di mana wajib pajak merasa bahwa kewajiban mereka dihargai dan direspon dengan pelayanan yang memadai.

Meningkatnya kepercayaan tersebut berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa dipermudah dalam proses pelaporan dan

pembayaran pajak, serta memiliki keyakinan bahwa sistem berjalan dengan baik, mereka lebih cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan. Hal ini menciptakan lingkaran positif, di mana teknologi perpajakan modern tidak hanya membuat sistem lebih efisien, tetapi juga membantu mendorong wajib pajak untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan mereka tepat waktu dan dengan benar.

### **Dampak Penyederhanaan Prosedur Perpajakan**

Penyederhanaan prosedur perpajakan melalui teknologi modern telah memberikan kemudahan signifikan bagi wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Dalam sistem tradisional, wajib pajak sering kali dihadapkan pada aturan yang rumit dan birokrasi yang berbelit-belit, yang membuat pelaksanaan kewajiban perpajakan menjadi proses yang melelahkan. Namun, dengan hadirnya sistem seperti e-filing dan e-billing, proses tersebut kini lebih mudah diakses dan dipahami oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang tidak memiliki latar belakang teknis terkait perpajakan.

Dengan prosedur yang lebih sederhana, wajib pajak tidak lagi perlu menghabiskan banyak waktu untuk memahami langkah-langkah yang diperlukan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Sistem digital memungkinkan wajib pajak untuk mengikuti panduan yang jelas dan sistematis, sehingga mereka dapat melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan sesuai peraturan. Selain itu, teknologi perpajakan modern juga menyediakan fitur otomatisasi, seperti kalkulasi pajak dan pengecekan kesalahan input, yang membantu wajib pajak menghindari kesalahan umum yang sering terjadi dalam pelaporan manual.

Kemudahan ini tidak hanya bermanfaat bagi wajib pajak secara individu, tetapi juga bagi pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika prosedur perpajakan menjadi lebih mudah diikuti dan meminimalkan kerumitan, wajib pajak merasa lebih terbantu dalam melaksanakan kewajibannya. Akibatnya, tingkat kepatuhan meningkat karena wajib pajak lebih cenderung untuk melaporkan dan membayar pajak mereka secara tepat waktu. Penurunan angka keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak ini merupakan salah satu indikator keberhasilan dari penyederhanaan prosedur perpajakan.

Secara keseluruhan, penyederhanaan prosedur perpajakan melalui modernisasi teknologi tidak hanya berdampak pada efisiensi administrasi, tetapi juga pada perilaku wajib pajak. Dengan proses yang lebih mudah dan transparan, kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan meningkat, sehingga mereka lebih termotivasi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, penyederhanaan ini tidak hanya berperan sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi sistem, tetapi juga sebagai strategi yang efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

### **Pengaruh Modernisasi Sistem Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta**

Pada tahun 2020, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Timur mulai menerapkan sistem administrasi perpajakan modern, termasuk penggunaan e-filing dan e-billing. Tujuan utama dari modernisasi ini adalah untuk mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, mengurangi birokrasi, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Jakarta ingin melihat sejauh mana penerapan

sistem perpajakan modern ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam tiga tahun terakhir (2020-2022).

Studi kasus ini akan menggambarkan target dan realisasi Pajak Penghasilan (PPH) di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di beberapa wilayah di Jakarta Timur dari tahun 2019 hingga 2022. Setiap KPP memiliki target yang ditetapkan untuk pengumpulan PPh setiap tahunnya, dan realisasi menunjukkan jumlah yang berhasil dikumpulkan. Persentase pencapaian target memberikan gambaran tentang efektivitas KPP dalam memenuhi target yang ditetapkan. Misalnya, KPP Pratama Jakarta Matraman menunjukkan peningkatan signifikan dalam pencapaian target dari 60% pada tahun 2020 menjadi 155% pada tahun 2022, sementara KPP Pratama Jakarta Jatinegara juga menunjukkan hasil yang baik dengan persentase mencapai 130,63% pada tahun 2022. Data ini penting untuk mengevaluasi kinerja masing-masing KPP serta dampak dari modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 1. Target dan Realisasi Pajak**

KPP	Target	Realisasi	Persentase
Matraman	171.865.000.000	237.905.000.000	406.035.000.000
Cakung Satu	375.166.000.000	733.080.000.000	533.370.000.000
Cakung Dua	-	-	509.948.000.000
Pasar Rebo	528.376.000.000	501.426.000.000	649.583.000.000
Jatinegara	867.797.000.000	997.279.000.000	757.236.000.000

Sumber: [jatimkota.bps.go.id](http://jatimkota.bps.go.id)

### **Peningkatan Pelayanan Pajak dan Kebutuhan Wajib Pajak**

Peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor utama adalah ketersediaan informasi yang lebih cepat dan akurat. Dengan kemudahan akses informasi melalui teknologi dan layanan digital, wajib pajak dapat memperoleh panduan yang jelas terkait proses pelaporan dan pembayaran pajak tanpa harus menunggu lama atau mendatangi KPP secara fisik. Informasi yang lebih mudah diakses ini membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban mereka dengan lebih baik, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Selain itu, peningkatan pelayanan dari sisi keramahan dan responsivitas petugas pajak juga berdampak positif terhadap pengalaman wajib pajak. Layanan yang lebih ramah dan cepat tanggap membuat wajib pajak merasa dihargai dan didukung dalam menjalankan kewajiban mereka. Ketika wajib pajak menghadapi masalah atau kebingungan dalam proses administrasi, petugas yang siap membantu dengan cepat memberikan solusi, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap

pelayanan di KPP. Kepuasan ini menjadi salah satu faktor pendorong kepatuhan, karena wajib pajak merasa sistem perpajakan lebih mendukung dan bersahabat.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini, KPP berhasil menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi wajib pajak untuk menjalankan kewajiban mereka dengan nyaman. Ketika wajib pajak puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung lebih kooperatif dan berkomitmen untuk patuh dalam melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Hubungan yang baik antara wajib pajak dan KPP ini menciptakan siklus positif, di mana peningkatan kepuasan berkontribusi langsung pada peningkatan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan.

## Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan teknologi perpajakan, seperti e-filing dan e-billing, mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara efisien. Penyederhanaan prosedur administrasi melalui otomatisasi proses pelaporan dan pembayaran telah mengurangi kesalahan administratif dan mempercepat layanan, sehingga wajib pajak lebih mudah memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya tepat waktu.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta juga berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan ketersediaan informasi yang lebih cepat dan layanan yang lebih ramah, wajib pajak merasa didukung dan lebih yakin terhadap sistem perpajakan yang ada. Hal ini berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap institusi pajak, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Modernisasi perpajakan secara keseluruhan terbukti efektif dalam memperbaiki hubungan antara pemerintah dan wajib pajak, serta mendorong peningkatan kepatuhan secara berkelanjutan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem teknologi perpajakan yang ada untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Inovasi yang berkelanjutan dalam sistem administrasi perpajakan, seperti pengembangan aplikasi mobile dan platform digital yang user-friendly, akan semakin meningkatkan aksesibilitas bagi wajib pajak. Dengan adanya teknologi yang lebih canggih, diharapkan proses pelaporan dan pembayaran pajak dapat dilakukan secara real-time, sehingga mengurangi potensi kesalahan dan meningkatkan efisiensi. DJP juga perlu melibatkan masukan dari wajib pajak dalam proses pengembangan sistem, agar solusi yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Selain itu, pelayanan yang lebih responsif dan informatif harus menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas administrasi perpajakan. DJP perlu memastikan bahwa wajib pajak mendapatkan informasi yang akurat dan terkini tentang regulasi perpajakan, serta prosedur yang berlaku. Ini bisa dilakukan melalui penyuluhan, seminar, dan webinar yang melibatkan berbagai pihak, termasuk pemangku kepentingan dan ahli di bidang perpajakan. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap juga sangat penting. Dengan demikian, DJP dapat menciptakan pengalaman positif bagi wajib

pajak, yang tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mereka tetapi juga mendorong kepatuhan yang lebih tinggi terhadap kewajiban perpajakan.

## **Daftar Pustaka**

- Fauzi, A., & Syah, T. (2020). Pengaruh Implementasi e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Sari, D. A., & Murniati, R. (2021). Analisis Dampak Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*.
- Haryono, T., & Wijaya, R. (2022). Penerapan e-Billing dalam Peningkatan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*.
- Gunawan, A., & Putra, D. (2023). Penyederhanaan Prosedur Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Zulkifli, M., & Purnama, I. (2024). Modernisasi Sistem Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Era Digital. *Jurnal Manajemen Pajak*.
- Sitorus, R. R. (2018). Impact of antecedents of tax administration modernization and awareness on individual taxpayer's compliance in Jakarta, Indonesia. *Asian Journal of Business*, 3(2).
- Martini, S., & Mulyati, Y. (2022.). The effect of tax digitalization on taxpayer compliance: Case study on sellers in e-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Widyaatama.
- Setiarini, S. I. (2022). The effect of modern tax administration system, taxpayer satisfaction, enforcement of tax sanctions and distributive justice on taxpayer compliance: Study on taxpayers of personal persons registered at the Holy Tax Service Office. *Jurnal Ekonomi Larisma*, 1(1), 1-13.
- Kurniawan, A., Meliala, R. N. B., & Febrianto, F. R. (2022). Actors influencing tax compliance in Indonesia. *Institute of Business and Informatics Kesatuan*.
- Jatimkota.gps.go.id. Target dan Realisasi PPh per KPP di Jakarta Timur, 2021-2022.