

## **Analisis Digitalisasi Sistem Perpajakan dan Efisiensi Pelayanan Pajak Di Indonesia**

**Alfida Nesa Mara<sup>1</sup>; Ida Farida Adi Prawira<sup>2</sup>; Rika Nurritziana<sup>3</sup>**

*alfidamara@upi.edu; ida.farida@upi.edu, rikanurritziana@upi.edu*  
Universitas Pendidikan Indonesia

***Abstract:** This study examines the role of tax system digitalization in improving the efficiency of tax services in Indonesia. The uniqueness of this research lies in its comprehensive synthesis of recent studies on digital taxation systems within the Indonesian public administration context. The object of this study is digital-based tax administration services, focusing on applications such as e-Filing, e-Billing, e-Faktur, Core Tax System, and regional tax service platforms. This research employs a literature review approach using secondary data from nine selected scientific articles published between 2021 and 2025. The sampling technique used is purposive sampling based on relevance and credibility of sources, while data collection is conducted through systematic literature search. The analytical method applied is descriptive qualitative analysis, involving identification, classification, comparison, and synthesis of previous research findings. The results indicate that tax digitalization contributes to improved efficiency, reflected in faster processing time, reduced administrative costs, and minimized data errors. However, its effectiveness is influenced by system quality, digital literacy, human resource readiness, and policy support. This study recommends enhancing system reliability, strengthening digital literacy, and expanding technical support to ensure more equitable implementation.*

***Keywords :** tax digitalization, tax service efficiency, e -Filing, e -Billing, literature review*

**Abstrak:** Studi ini meneliti peran digitalisasi sistem perpajakan dalam meningkatkan efisiensi layanan perpajakan di Indonesia. Keunikan penelitian ini terletak pada sintesis komprehensifnya terhadap studi-studi terkini tentang sistem perpajakan digital dalam konteks administrasi publik Indonesia. Objek penelitian ini adalah layanan administrasi perpajakan berbasis digital, dengan fokus pada aplikasi seperti e-Filing, e-Billing, e-Faktur, Sistem Pajak Inti, dan platform layanan perpajakan daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan pustaka dengan data sekunder dari sembilan artikel ilmiah terpilih yang diterbitkan antara tahun 2021 dan 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling berdasarkan relevansi dan kredibilitas sumber, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur sistematis. Metode analisis yang diterapkan adalah analisis kualitatif deskriptif, yang melibatkan identifikasi, klasifikasi, perbandingan, dan sintesis temuan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berkontribusi pada peningkatan efisiensi, yang tercermin dalam waktu pemrosesan yang lebih cepat, pengurangan biaya administrasi, dan minimisasi kesalahan data. Namun, efektivitasnya dipengaruhi oleh kualitas sistem, literasi digital, kesiapan sumber

daya manusia, dan dukungan kebijakan. Studi ini merekomendasikan peningkatan keandalan sistem, penguatan literasi digital, dan perluasan dukungan teknis untuk memastikan implementasi yang lebih merata.

**Kata kunci:** digitalisasi pajak, efisiensi layanan pajak, e-Filing, e-Billing, tinjauan pustaka

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara yang mempunyai peran penting dalam mendukung pembangunan nasional (Kusuma & Putri, 2022). Dengan kemajuan teknologi informasi, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) senantiasa melakukan inovasi untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi administrasi perpajakan. Salah satu upaya strategis yang dilakukan ialah penerapan sistem perpajakan berbasis digital seperti e-Filing, e-Billing, e-Faktur, dan e-Bupot (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Transformasi digital ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan administrasi, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sari & Rahmawati, 2021).

Meskipun digitalisasi telah diimplementasikan secara luas, efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak masih menjadi perdebatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital berpotensi menghemat waktu dan menurunkan biaya administrasi (Nasution, 2022; Yusuf, 2023). Namun, penelitian lain mengungkap adanya berbagai kendala, seperti rendahnya tingkat literasi digital, gangguan sistem, serta keterbatasan infrastruktur di sejumlah daerah (Hidayat, 2020; Lestari & Pratama, 2022). Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana digitalisasi benar-benar mampu meningkatkan efisiensi pelayanan pajak di Indonesia. Berbagai studi sebelumnya telah mengkaji digitalisasi dalam konteks perpajakan, baik dari aspek kepatuhan wajib pajak maupun efektivitas sistem (Siregar et al., 2024; Prasetyo & Ahmad, 2023). Namun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam mengkaji secara komprehensif hubungan antara digitalisasi sistem perpajakan dan efisiensi pelayanan pajak, khususnya dalam konteks administrasi publik di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan literatur review untuk menelaah

serta mensintesis hasil penelitian terdahulu terkait digitalisasi sistem perpajakan terhadap efisiensi pelayanan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola temuan serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak.

## **TINJAUAN PUSTAKA ATAU LANDASAN TEORI**

### **Perpajakan**

Pajak merupakan instrumen utama dalam sistem keuangan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional. Menurut Mardiasmo (2019), pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran umum pemerintah. Dalam konteks Indonesia, pajak menjadi sumber utama penerimaan negara, di mana sekitar 70–80% total pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Secara teoretis, pajak memiliki beberapa fungsi utama, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*), fungsi mengatur (*regulerend*), fungsi stabilisasi, dan fungsi redistribusi (Gultom, 2023). Fungsi anggaran menunjukkan peran pajak dalam membiayai program dan kegiatan pemerintah, sedangkan fungsi mengatur mencerminkan penggunaan pajak sebagai alat kebijakan untuk mendorong atau membatasi aktivitas ekonomi tertentu. Selain itu, fungsi stabilisasi berkaitan dengan upaya menjaga kestabilan ekonomi makro, sementara fungsi redistribusi berfokus pada pemerataan pendapatan melalui kebijakan fiskal. Dengan demikian, pajak tidak hanya berperan sebagai sumber penerimaan negara, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang memiliki dampak luas terhadap kesejahteraan masyarakat.

### **Digitalisasi Sistem Perpajakan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola administrasi publik, termasuk di sektor perpajakan. Digitalisasi sistem perpajakan merujuk pada penerapan teknologi digital untuk mengotomatisasi, mengintegrasikan, serta meningkatkan efisiensi layanan pajak (OECD, 2022), yang mencakup transformasi dari sistem manual

menuju sistem elektronik dalam pelaporan, pembayaran, dan pengawasan pajak. Menurut Siregar, Nugroho, dan Lintang (2024), digitalisasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi data, serta transparansi administrasi perpajakan, sekaligus meminimalkan kesalahan manusia, mempercepat proses layanan, dan memperkuat pengawasan kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia, transformasi ini telah dimulai sejak peluncuran e-filing dan e-billing pada awal 2000-an, dan kini berkembang melalui berbagai layanan digital seperti e-Faktur, e-Bupot, e-Registration, serta Core Tax System yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (2023) sebagai bagian dari agenda Pajak Digital Nasional untuk memperkuat integrasi data dan efisiensi administrasi. Secara teoretis, penerapan digitalisasi ini dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan, sehingga wajib pajak cenderung mengadopsi sistem digital apabila dianggap mempermudah dan memberikan manfaat nyata (Rahmawati & Sari, 2021). Selain itu, teori *Diffusion of Innovation* dari Rogers (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, saluran komunikasi, waktu, serta kesiapan pengguna, termasuk tingkat literasi digital dan infrastruktur. Berbagai studi empiris menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berdampak positif terhadap efisiensi pelayanan, seperti percepatan pelaporan dan penurunan biaya administrasi hingga 40% (Prasetyo & Ahmad, 2023), serta peningkatan produktivitas dan pengurangan kesalahan input data (Nasution, 2022). Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital di beberapa daerah masih menjadi hambatan dalam optimalisasi implementasi sistem perpajakan digital (Hidayat, 2020; Lestari & Pratama, 2022).

### **Efisiensi Pelayanan Pajak**

Dalam KBBI, efisiensi diartikan sebagai penghematan, pencermatan atau pengiritan. Efisiensi memandang bahwa sasaran-sasaran yang tepat sudah ditentukan dan berupaya untuk menemukan cara-cara yang terbaik dalam menggapai sasaran-sasaran tersebut (Akhadi, 2023). Efisiensi pelayanan pajak

menunjukkan seberapa baik sistem administrasi pajak dapat membantu wajib pajak dengan mudah, cepat, dan tepat menggunakan teknologi informasi. Menurut Nuryana dan Baihaqi (2023), pelaporan dan pembayaran pajak dapat dilakukan dengan waktu dan biaya yang lebih rendah jika sistem digital seperti *e-Filing* meminimalkan kesalahan administrasi.

Efisiensi pelayanan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Menurut Nuryana dan Baihaqi (2023) juga Biswan dan Malelak (2025), pemanfaatan teknologi informasi seperti e-Filing dan e-Faktur mampu mengurangi waktu pelayanan dan biaya administrasi. Efisiensi turut meningkat apabila sistem pelayanan pajak memiliki kualitas yang baik, berjalan stabil, dan aman (Biswan & Malelak, 2025). Selain itu, kompetensi sumber daya manusia juga mempunyai peran penting; aparatur pajak yang terampil dan wajib pajak yang memiliki literasi digital dapat mempercepat proses administrasi (Akhadi, 2023). Faktor lainnya ialah sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak, sebab pemahaman yang baik terhadap layanan digital dapat membuat proses pelaporan dan pembayaran pajak berjalan lebih efisien (Napitupulu & Hanoselina, 2023). Dari aspek kebijakan, regulasi yang jelas juga sederhana dan stabil mendukung terciptanya efisiensi pelayanan pajak (Nugroho, 2011). Dengan demikian, efisiensi pelayanan pajak merupakan hasil dari sinergi antara pemanfaatan teknologi, sumber daya manusia, keandalan sistem, edukasi untuk wajib pajak, dan dukungan kebijakan pemerintah.

## **PENELITIAN TERDAHULU**

Penelitian terdahulu berperan sebagai landasan untuk memahami sejauh mana kajian mengenai digitalisasi sistem perpajakan dan efisiensi pelayanan pajak telah dilakukan. Melalui penelaahan berbagai literatur yang relevan, penulis dapat memperoleh gambaran mengenai metode, temuan, serta hasil penelitian sebelumnya. Selain itu, kajian ini juga membantu mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar pengembangan penelitian ini. Beberapa penelitian yang dijadikan acuan selanjutnya disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No.	Judul, Nama Peneliti, dan Tahun Literatur	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Efektivitas Digitalisasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak UMKM: Peluang dan Hambatan (Izzah, 2025)	1) Pajak 2) UMKM 3) Digitalisasi	Digitalisasi meningkatkan efisiensi proses administrasi dan transparansi, namun masih terkendala literasi digital pelaku UMKM.
2.	Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Supriatiningsih dan Jamil, 2021)	1) Kebijakan E-Filing 2) Sanksi Perpajakan 3) Kesadaran 4) Kepatuhan 5) Wajib Pajak	<i>E-Filing</i> berpengaruh positif terhadap efisiensi pelaporan pajak dan kepatuhan wajib pajak individu.
3.	Pengaruh Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah (Situmorang dan Ginarti, 2022)	1) E-Filing 2) Pemahaman Perpajakan 3) Kesadaran Wajib Pajak 4) Kepatuhan Wajib Pajak	Pemanfaatan <i>e-Filing</i> mempercepat proses pelaporan pajak dan menekan biaya kepatuhan, meningkatkan efisiensi layanan pajak.
4.	Pemanfaatan Aplikasi Smart Tax dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (Napitupulu dan Hanoselina, 2025)	1) Smart Tax 2) Efisiensi Pelayanan E-Government	Aplikasi <i>Smart Tax</i> mampu menekan waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui sistem digital.
5.	IMPLEMENTASI E-FAKTUR DAN E-BILLING DALAM KEPATUHAN PAJAK: KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS (DP Tjandrakirana dan Septika, 2025)	1) Administrasi Perpajakan 2) Digitalisasi 3) E-Billing 4) E-Faktur Kepatuhan Pajak	<i>E-Faktur dan E-Billing</i> meningkatkan efisiensi administrasi dan akurasi data, mendukung kepatuhan pajak.
6.	Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital (Zein et al., 2025)	1) Ekonomi Publik Digital 2) Transformasi Digital 3) Digitalisasi 4) E-Government Efisiensi	Digitalisasi meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan mengurangi biaya dan waktu pelayanan.
7.	PENGARUH DIGITALISASI PERPAJAKAN MELALUI SISTEM CORETAX TERHADAP EFISIENSI BIAYA KEPATUHAN PAJAK OLEH WAJIB PAJAK MENENGAH (Nugraha, 2025)	1) Digitalisasi Perpajakan 2) Efisiensi Biaya Kepatuhan Sistem Coretax	Implementasi Coretax menurunkan biaya kepatuhan dan mempercepat proses pelaporan pajak.

No.	Judul, Nama Peneliti, dan Tahun Literatur	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
8.	Dampak Digitalisasi Sistem Perpajakan pada Efisiensi Pelaporan Akuntansi Pajak di Sektor UMKM (Syauqi, 2024)	1) Digitalisasi Perpajakan 2) Efisiensi Pelaporan Pajak 3) UMKM 4) Akuntansi Pajak Teknologi	Digitalisasi sistem pajak mempercepat pelaporan dan mengurangi kesalahan administrasi, sehingga efisiensi meningkat.
9.	Analisis pengaruh Literasi Digital, Efektivitas e-Filing, dan Tingkat Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Praskoco dan Widiatmoko, 2025)	1) Literasi Digital 2) Efektivitas e-Filing 3) Tarif Pajak 4) Kepatuhan Wajib Pajak 5) UMKM	Strategi digitalisasi pajak daerah meningkatkan efisiensi layanan dan kemudahan pembayaran bagi wajib pajak.

### Kerangka Pikir

Penelitian ini berfokus pada hubungan antara digitalisasi sistem perpajakan dan efisiensi pelayanan pajak di Indonesia, di mana digitalisasi mencakup pemanfaatan teknologi seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerapan sistem digital ini diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan kejelasan, serta akurasi dalam pelayanan pajak. Selain itu, digitalisasi diyakini dapat mengurangi birokrasi, meminimalkan kesalahan manusia, dan memperlancar aliran informasi antara wajib pajak dan otoritas pajak (Nuryana & Iswahyudi, 2022). Kemudahan akses layanan secara *online* juga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan (Izzah, 2025). Berdasarkan uraian tersebut, digitalisasi sistem perpajakan dipandang memiliki keterkaitan dengan peningkatan efisiensi pelayanan pajak, yang selanjutnya menjadi dasar dalam melakukan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi system perpajakandi Indonesia berdasarkan penelitian terdahulu?

2. Bagaimana efisiensi pelayanan pajak yang dihasilkan dari penerapan sistem digital?
3. Bagaimana hubungan antara digitalisasi sistem perpajakan dan efisiensi pelayanan pajak berdasarkan kajian literatur?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *literature review* dengan menelaah berbagai publikasi ilmiah periode 2021-2025 yang berkaitan dengan digitalisasi sistem perpajakan dan efisiensi pelayanan pajak di Indonesia. Data yang digunakan merupakan data sekunder berasal dari artikel jurnal ilmiah, prosiding dan publikasi akademik lainnya. Sampel dalam penelitian ini berupa literatur yang telah diseleksi berdasarkan kesesuaian topik dan relevansi dengan variable penelitian, dengan jumlah sebanyak 9 artikel ilmiah.

Data dikumpulkan melalui pencarian kata kunci yang relevan, kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi seperti kesesuaian topik, tahun publikasi, dan kredibilitas sumber. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deksriptif kualitatif, yang dilakukan melalui proses identifikasi, pengelompokan, perbandingan, dan sintesis temuan dari penelitian terdahulu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Sistem Perpajakan Digital di Indonesia**

Kajian literatur menunjukkan bahwa Indonesia telah menerapkan teknologi digital dalam administrasi perpajakan. Seperti, Izzah (2025) menyebutkan penggunaan e-Filling dan e-SPT untuk pelaporan pajak UMKM. Selain itu, beberapa daerah menggunakan aplikasi khusus seperti SmartTax di Pekanbaru untuk mempermudah layanan pajak (Napitulu & Hanoselina, 2025). Inovasi lain termasuk penerapan e-Faktur dan e-Billing sebagai bagian dari perubahan administrasi perpajakan nasional. Demikian pula, kebijakan e-Filling bagi wajib pajak orang pribadi secara umum diterapkan untuk mempercepat penyampaian SPT tiap tahun. Secara keseluruhan, literatur menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan meliputi berbagai sistem elektronik yang dibuat untuk menyederhanakan proses

pelaporan dan pembayaran pajak (e-Filing, e-Billing, e-Faktur, Core Tax System, dan aplikasi Smart Tax).

### **Efisiensi Pelayanan Pajak Melalui Digitalisasi**

Sebagian besar studi menemukan bahwa penerapan sistem digital dalam perpajakan berkontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan. Izzah (2025) menyampaikan bahwa digitalisasi meningkatkan kecepatan administrasi dan transparansi perpajakan, sehingga biaya administrasi dapat ditekan. Supriatiningsih & Jamil (2021) menulis bahwa kebijakan e-Filing meringankan wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT, yang secara nyata menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Penggunaan e-Filing juga terbukti mempercepat proses pelaporan pajak dan mengurangi biaya kepatuhan (Situmorang & Ginarti, 2022). Begitu pula, aplikasi SmartTax di Kota Pekanbaru mampu mempercepat proses administrasi pajak dan mengurangi birokrasi. Di sektor UMKM, digitalisasi perpajakan ditemukan konsisten menurunkan waktu dan biaya pelaporan serta meningkatkan akurasi data (Syauqi, 2024). Selain itu, implementasi e-Faktur dan e-Billing dilaporkan dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas pelaporan pajak. Temuan-temuan ini sesuai dengan pola umum yang mengutarakan bahwa otomasi digital dalam administrasi pajak mempercepat layanan, menekan biaya operasional, dan mengurangi kesalahan manual.

Akan tetapi, literatur juga mencatat kendala yang memengaruhi efisiensi tersebut. Beberapa studi menunjukkan faktor *readiness* pengguna: rendahnya literasi digital dan kesenjangan infrastruktur (misalnya jaringan internet) masih menjadi penghambat utama dalam penerapan sistem digital pajak. Dampak perbedaan tingkat pemanfaatan pun tercermin pada hasil yang tidak merata; wajib pajak dengan akses teknologi lebih baik cenderung merasakan manfaat efisiensi lebih besar dibanding kelompok usaha kecil atau daerah terpencil. Oleh karena itu, meski digitalisasi secara umum meningkatkan efisiensi pelayanan pajak, keberhasilan penerapannya bergantung pada dukungan pelatihan, sosialisasi, dan kesiapan sistem pendukung.

### **Hubungan Digitalisasi dan Efisiensi Pelayanan Pajak**

Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara digitalisasi sistem perpajakan dan efisiensi pelayanan pajak. Artinya, semakin luas penerapan teknologi digital (e-filing, e-SPT, e-faktur, SmartTax, dll.), semakin besar peningkatan efektivitas administrasi pajak yang dicapai. Digitalisasi yang berjalan optimal terbukti menyederhanakan proses pelaporan, mempercepat validasi data, serta menurunkan biaya operasional. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa inovasi digital perpajakan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja layanan pajak, asalkan didukung dengan kesiapan infrastruktur dan kemampuan pengguna.

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil kajian literatur, digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia melalui pemanfaatan berbagai layanan berbasis teknologi secara umum berkaitan dengan peningkatan efisiensi pelayanan pajak, terutama dalam hal kecepatan proses, penurunan biaya administrasi, dan pengurangan kesalahan. Meskipun demikian, tingkat efisiensi yang dihasilkan tidak selalu merata karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas sistem teknologi, kesiapan sumber daya manusia, tingkat literasi digital wajib pajak, serta efektivitas sosialisasi dan dukungan kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan daya guna sistem, memperkuat literasi digital, serta memberikan pendampingan yang lebih optimal kepada wajib pajak agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih luas. Namun, hasil kajian ini masih memiliki keterbatasan karena bergantung pada sumber data sekunder, sehingga temuan yang diperoleh lebih mencerminkan kecenderungan umum dan belum dapat menggambarkan kondisi secara kuantitatif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhadi, A. (2023). *Analisis efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak di Indonesia*. Jurnal TSM.
- Biswan, A., & Malelak, M. (2025). *E-Faktur: Strategi efisiensi layanan perpajakan berbasis teknologi dan lean management accounting*. Jurnal Akuntansi Unila.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan Tahunan DJP 2023: Mendorong Transformasi Digital Perpajakan*. Kementerian Keuangan RI.
- Gultom, Y. A. (2023). *Basis Pemajakan Konsumsi dan Penghasilan: Perspektif Pemerintah dan Wajib Pajak*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Pajak*, 14(2), 212–225.
- Hidayat, A. (2020). Tantangan digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 155–167.
- Kusuma, R., & Putri, D. (2022). Pajak sebagai sumber penerimaan negara dan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 14(1), 45–54.
- Lestari, N., & Pratama, R. (2022). Analisis kendala penerapan e-Filing pada wajib pajak di daerah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(3), 220–232.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Pudjono, A. N. S., & Rachmania, I. N. (2025). *Strengthening Indonesia's tax system: A policy-oriented framework based on ASEAN and OECD case studies*. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 8(1), 45–62.
- Napitupulu, E. J. Br., & Hanoselina, Y. (2023). Pemanfaatan aplikasi Smart Tax dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal PDP, Universitas Indo Global Mandiri*.
- Nasution, A. (2022). Digital tax system and its impact on administrative efficiency in Indonesia. *Journal of Public Sector Innovation*, 5(1), 12–25.
- Nugroho, B. (2011). Kedudukan asas efisiensi pemungutan pajak dalam hukum acara perpajakan di Indonesia. *Jurnal Hukum UGM*.
- Nuryana, M., & Baihaqi, A. (2023). E-Filing pajak: Efisiensi dan keamanan (Tax E-Filing: Efficiency and Security). *Jurnal Mufakat*.
- Prasetyo, H., & Ahmad, M. (2023). Evaluasi efektivitas implementasi sistem perpajakan digital di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 6(2), 99–113.
- Sari, L., & Rahmawati, I. (2021). Pengaruh penggunaan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(4), 301–309.
- Siregar, F., Nugroho, D., & Lintang, M. (2024). Digital transformation in Indonesian tax administration: Efficiency and challenges. *Asian Journal of Public Administration*, 11(1), 55–67.
- Situmorang, & Ginarti, C. (2022). Pengaruh penerapan e-Filing, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Perguruan Tinggi*.

- Supriatiningsih, & Jamil, S. (2021). Pengaruh kebijakan e-Filing, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*.
- Tasya Reviana Nurul Izzah. (2024). Efektivitas digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM: Peluang dan hambatan. *Jurnal Bisnis dan Sosial*.
- Teuku Radhifan Syauqi. (2024). Dampak digitalisasi sistem perpajakan pada efisiensi pelaporan akuntansi pajak di sektor UMKM. *Jurnal Nusantara*.
- Yogy Setyo Praskoco, & Widiatmoko, J. (2024). [lihat Setyo Praskoco & Widiatmoko di atas]. (Catatan: muncul sebagai rujukan studi UMKM dan literasi digital.)
- Yongky Rangga Yuda Nugraha. (2025). Pengaruh digitalisasi perpajakan melalui sistem CoreTax terhadap efisiensi biaya kepatuhan pajak oleh wajib pajak menengah. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.
- Yusuf, M. (2023). E-government and efficiency in tax administration: Evidence from Indonesia. *International Journal of E-Government Research*, 19(3), 102–118.