

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Pajak Online: Studi Tinjauan Literatur Sistematis

Oleh:

Fidia Kurnia Sari
NIM. 2205020009

ABSTRAK

Meningkatnya digitalisasi dalam administrasi perpajakan mendorong terjadinya transformasi layanan pajak dari manual ke sistem *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi niat penggunaan pajak *online* melalui metode *systematic literature review* (SLR). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisis 35 artikel jurnal terindeks Scopus yang diseleksi menggunakan prosedur PRISMA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat penggunaan pajak online dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu faktor teknologi, individu, psikologis, sosial, institusional dan infrastruktur. Faktor teknologi, khususnya persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, menjadi penentu yang paling dominan. Selain itu, kepercayaan dan persepsi risiko juga berperan penting dalam membentuk niat penggunaan. Faktor individu seperti literasi digital, serta faktor sosial dan institusional seperti pengaruh lingkungan dan dukungan kebijakan turut mempengaruhi keputusan penggunaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh faktor-faktor tersebut bersifat kontekstual dan tidak selalu konsisten, sehingga niat penggunaan pajak online tidak dapat dijelaskan hanya dengan satu pendekatan teori. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan multidimensional yang mengintegrasikan aspek teknologi, perilaku, sosial, dan kelembagaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan dalam meningkatkan adopsi layanan pajak online.

Kata kunci: pajak online, niat penggunaan, tinjauan literatur sistematis.

Factors Influencing The Intention To Use Online Taxes: A Systematic Literature Review Study

By:

Fidia Kurnia Sari

NIM. 2205020009

ABSTRACT

The increasing digitalization of tax administration is driving the transformation of tax services from manual to online systems. This study aims to identify factors influencing the intention to use online tax services through a systematic literature review (SLR). The study employed a qualitative approach, analyzing 35 Scopus-indexed journal articles selected using the PRISMA procedure. The results indicate that the intention to use online tax services is influenced by five main factors: technological, individual, psychological, social, institutional, and infrastructure. Technological factors, particularly perceived usefulness and ease of use, are the most dominant determinants. Furthermore, trust and perceived risk also play a significant role in shaping the intention to use. Individual factors such as digital literacy, as well as social and institutional factors such as environmental influences and policy support, also influence the decision to use online tax services. The findings of this study indicate that the influence of these factors is contextual and not always consistent, so the intention to use online tax services cannot be explained by a single theoretical approach. Therefore, a multidimensional approach that integrates technological, behavioral, social, and institutional aspects is needed. This research is expected to serve as a reference for policy development to increase the adoption of online tax services.

Keyword: online tax, intention to use, systematic literature review.