

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi administrasi perpajakan mendorong otoritas pajak bertransformasi ke layanan pajak online untuk meningkatkan kepatuhan (Hesami et al., 2024). Otoritas pajak di banyak negara mulai mengubah layanan pajak dari sistem manual menjadi sistem berbasis daring. Perubahan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan. Dengan layanan pajak berbasis daring, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Selama beberapa dekade terakhir, administrasi perpajakan sudah mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Namun, teknologi baru juga memberikan tantangan baru, seperti kapasitas institusi, inklusi digital yang belum merata, biaya transisi dan desain kebijakan yang buruk, keamanan dan privasi data, serta manajemen perubahan proses dan sumber daya manusia (Adelekan et al., 2024). Tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia.

Adanya perubahan layanan pajak dari manual ke digital mengubah tentang cara berinteraksi wajib pajak dengan otoritas pajak. Layanan pajak digital terbukti berpengaruh dapat meningkatkan kinerja penerimaan, meski dampaknya bergantung pada kebaruan hukum serta kelembagaan yang menyertainya (Nose, 2023). Tanpa adanya reformasi kebijakan, penguatan tata kelola, dan

pembangunan kapasitas yang memadai, digitalisasi tidak akan menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam kepatuhan dan juga penerimaan.

Administrasi perpajakan merupakan bagian dari administrasi publik yang berfungsi sebagai alat negara dalam mengelola penerimaan negara melalui pelayanan kepada masyarakat (Bassey et al., 2022). Administrasi perpajakan tidak hanya berfokus pada proses pemungutan pajak, tetapi juga mencakup perumusan kebijakan, implementasi regulasi, penyediaan layanan kepada masyarakat, serta kegiatan pengawasan dan penegakan hukum perpajakan.

Dalam konteks administrasi publik digital, keberhasilan layanan pajak online tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesediaan wajib pajak untuk memanfaatkan layanan tersebut (Mutammimah et al., 2025). Kemauan tersebut dijelaskan melalui konsep niat penggunaan, yaitu kecenderungan psikologis individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu secara sadar. Niat penggunaan dalam penelitian ini dipahami sebagai niat psikologis dan perilaku, bukan niat dalam pengertian religius atau moral spiritual.

Niat penggunaan menunjukkan kesiapan individu untuk menggunakan layanan pajak online berdasarkan pertimbangan rasional seperti manfaat kemudahan, dan persepsi risiko (Dong et al., 2022; Liu et al., 2022). Niat penggunaan menjadi penghubung antara kebijakan publik dan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah (Nookhao & Kiattisin, 2023). Dengan demikian, niat penggunaan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan digital perpajakan, karena regulasi yang baik tidak akan

berjalan efektif tanpa adanya penerimaan serta niat dari pengguna layanan (Bassey et al., 2022).

Pajak *online* merupakan layanan administrasi perpajakan berbasis digital yang memungkinkan wajib pajak melakukan berbagai kegiatan perpajakan dilakukan secara elektronik, tanpa harus datang ke kantor pajak, melalui portal pajak digital yang sudah disediakan oleh otoritas pajak (Abu-Silake et al., 2024). Niat penggunaan menyoroti perilaku wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut.

Konsep niat penggunaan berawal dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digunakan untuk menjelaskan adopsi teknologi dalam lingkup layanan publik digital (Alshehri et al., 2021). Beberapa riset menyebutkan bahwa niat penggunaan pajak *online* dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan sistem, kualitas sistem, dan kepercayaan serta risiko yang menjadi faktor penting terhadap niat penggunaan sistem pajak online (Hermanto et al., 2022; Pobee et al., 2023). Akan tetapi, temuan riset tersebut tidak menunjukkan hasil yang konsisten.

Di riset lain, ditemukan bahwa persepsi risiko tidak mempengaruhi niat penggunaan, karena risiko akan berkurang seiring dengan meningkatnya kepercayaan pada layanan elektronik (Ramdhony et al., 2023). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh budaya organisasi, dorongan institusional, serta kesiapan teknologi pengguna yang menjadi penghubung antara persepsi individu dan niat adopsi sistem pajak online.

Digitalisasi administrasi pajak mengharuskan instansi pemerintah dan sektor swasta untuk memiliki sumber daya manusia yang berkompetensi digital serta mampu beradaptasi dengan sistem baru. Penelitian menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada teknik pengembangan kompetensi, pelatihan, dan juga budaya organisasi yang mendukung inovasi teknologi (Trenerry et al., 2021).

Penelitian lain juga mengatakan keberhasilan pajak *online* bergantung pada kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan manajemen perubahan dalam organisasi (Shahiduzzaman, 2025). Maka dari itu, niat penggunaan pajak *online* bukan hanya dipengaruhi oleh faktor persepsi individu tetapi juga dipengaruhi oleh regulasi manajemen sumber daya manusia, dorongan manajerial, serta kesiapan teknologi organisasi (Hanelt et al., 2021).

Kualitas sistem pajak *online* yang baik mencakup aspek kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan niat kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak (Saptono et al., 2023). Penelitian dari Bassey (2022) menegaskan bahwa digitalisasi pajak berpotensi memperkuat kepatuhan dan juga mengurangi penghindaran pajak, apabila didorong dengan kebijakan dan kapasitas institusional yang memadai.

Meski penelitian mengenai adopsi teknologi dalam administrasi perpajakan telah berkembang pesat, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam literatur yang ada. Pertama, hasil penelitian terdahulu menunjukkan ketidakkonsistenan temuan,

terutama mengenai pengaruh variabel seperti persepsi risiko, kepercayaan, dan pengaruh sosial terhadap niat penggunaan pajak *online*.

Kedua, penelitian yang ada cenderung menggunakan pendekatan empiris kuantitatif dalam konteks negara atau wilayah tertentu, sehingga menghasilkan temuan yang bersifat kontekstual. Ketiga, penelitian SLR sebelumnya lebih berfokus pada kepatuhan pajak, keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan, serta penerapan teknologi AI dan *e-government* dalam layanan perpajakan. Sementara itu, penelitian yang mengintegrasikan berbagai hasil penelitian secara sistematis untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan pajak *online* masih sangat terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan *systematic literatur review* yang bertujuan untuk mensintesis temuan-temuan empiris sebelumnya secara menyeluruh, serta mengidentifikasi pola hubungan antar faktor yang mempengaruhi niat penggunaan pajak *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana perkembangan tren penelitian niat penggunaan pajak online dari waktu ke waktu?
2. Apa saja bentuk-bentuk layanan pajak *online*?

3. Teori apa yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan niat penggunaan pajak *online*?
4. Analisis data apa saja yang paling banyak digunakan dalam meneliti niat penggunaan, serta negara mana saja yang melakukan penelitian mendalam mengenai niat penggunaan pajak *online*?
5. Faktor apa saja yang menjadi anteseden, mediator, moderator dari niat penggunaan pajak *online*?
6. Bagaimana peluang penelitian mengenai niat penggunaan pajak *online* di masa depan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan pajak *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi masyarakat dan pemerintah, baik berupa manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian berkontribusi melalui penggunaan metode *systematic literature review*, yang mampu memetakan perkembangan tren niat penggunaan pajak online dari waktu ke waktu, sehingga dapat menjadi referensi yang relevan dalam kajian administrasi perpajakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas serta efektivitas layanan perpajakan berbasis digital dan menjadi referensi untuk berbagai pemangku kepentingan.

