

Reorientasi Kepatuhan Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Rindi Lestari Suci Sofiyana¹⁾, Dwi Handarini²⁾, Surya Anugrah³⁾,
Nuramalia Hasanah⁴⁾, Tresno Eka Jaya R.⁵⁾

Universitas Negeri Jakarta¹²³⁴⁵

Correspondence: rindilestari@unj.ac.id¹

ABSTRAK

Kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi merupakan dua aspek penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan perpajakan. Meskipun demikian, pemahaman mengenai kewajiban dan ketersediaan layanan digital belum selalu diikuti pemenuhan kewajiban secara tepat. Artikel ini bertujuan menjelaskan hubungan kedua aspek tersebut serta merumuskan arah penguatan kepatuhan melalui kajian literatur naratif. Pembahasan memperlihatkan bahwa kesadaran berkaitan dengan kesediaan memenuhi kewajiban, sedangkan modernisasi dapat membantu pelaksanaannya melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan beban administrasi, dan perbaikan pelayanan. Hasil penelitian yang ditelaah menunjukkan hubungan yang beragam, sehingga kesadaran maupun digitalisasi belum dapat diperlakukan sebagai penjelasan tunggal atas perilaku kepatuhan. Pengalaman menggunakan layanan, kemampuan mengikuti prosedur, dan kepercayaan terhadap otoritas perlu diperhatikan untuk memahami perbedaan tersebut. Digitalisasi juga menyediakan informasi yang lebih luas bagi pengawasan, tetapi manfaatnya bergantung pada kemampuan administrasi mengolah dan menindaklanjuti data. Berdasarkan pembahasan tersebut, reorientasi kepatuhan diarahkan pada pengenalan hambatan motivasi dan hambatan pelaksanaan sebagai dasar pemilihan intervensi. Edukasi perlu dihubungkan dengan pendampingan, perbaikan layanan, dan pengawasan yang sesuai dengan persoalan wajib pajak. Kontribusi artikel ini berupa kerangka analisis yang mempertemukan sisi perilaku dan administrasi dalam pembahasan kepatuhan, dengan pengujian lebih lanjut yang perlu menggunakan data pelaporan serta pembayaran aktual.

Kata kunci:

kepatuhan pajak;
kesadaran wajib
pajak;
modernisasi
administrasi;
digitalisasi
perpajakan;
kepercayaan.

DOI: <https://doi.org/10.56442/pef.v4i3.1591>

1. Pendahuluan

Kepatuhan pajak melibatkan kesediaan memenuhi kewajiban dan kemampuan melaksanakannya dengan benar. Wajib pajak perlu memahami ketentuan, menyiapkan informasi, serta menyelesaikan pelaporan dan pembayaran melalui prosedur yang tersedia. Kesulitan pada salah satu tahap dapat menghambat pemenuhan kewajiban meskipun keinginan untuk patuh sudah terbentuk. Oleh karena itu, keterlambatan atau kesalahan pelaporan perlu ditelaah penyebabnya sebelum menentukan bentuk penanganan. Pembahasan mengenai kesediaan membayar pajak berkaitan dengan *tax morale*, yaitu motivasi intrinsik yang menurut (OECD, 2019) berhubungan dengan keadaan sosial ekonomi dan kelembagaan. Pandangan ini menunjukkan bahwa keputusan wajib pajak tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan penilaian terhadap pemerintah dan pengalaman menjalankan kewajiban. Kesadaran menjadi salah satu unsur yang perlu diperhatikan, tetapi pelaksanaannya juga bergantung pada kondisi yang dihadapi. Pemahaman terhadap hubungan tersebut diperlukan agar kebijakan kepatuhan dapat menjawab persoalan wajib pajak secara lebih tepat.

Administrasi perpajakan menyediakan proses yang menghubungkan kesediaan dengan pelaksanaan kewajiban. Informasi yang mudah dipahami, prosedur yang jelas, dan bantuan ketika terjadi kendala merupakan bagian dari pengalaman wajib pajak saat berurusan dengan otoritas. (OECD, 2020) menggambarkan transformasi administrasi yang semakin terhubung dengan kegiatan wajib pajak untuk mengurangi beban pemenuhan kewajiban. (Bassey et al.,

2022) juga menempatkan teknologi, pemangku kepentingan, dan konteks kelembagaan sebagai unsur yang berkaitan dalam administrasi digital. Berdasarkan pandangan tersebut, modernisasi perlu dinilai melalui manfaatnya bagi pengguna dan kemampuan otoritas menjalankan tugas. Ketersediaan aplikasi belum cukup menggambarkan keberhasilan apabila pengguna masih kesulitan menyelesaikan pelaporan atau memperbaiki kesalahan. Demikian pula, bertambahnya informasi belum tentu memperbaiki pengawasan apabila data tidak dapat ditindaklanjuti. Pembahasan modernisasi karena itu perlu mencakup kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan.

Penelitian terdahulu memperlihatkan hubungan yang beragam antara kesadaran, pengetahuan, dan kepatuhan. (Albab & Suwardi, 2021) menemukan hubungan positif pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan sukarela, sedangkan (Nurjayanti & Umaimah, 2025) tidak menemukan pengaruh kesadaran yang signifikan dalam sampel mereka. (Abrori et al., 2024) menunjukkan bahwa transformasi digital memperkuat hubungan kesadaran dengan kepatuhan dalam konteks pajak daerah. Perbedaan tersebut membuka ruang untuk menelaah kondisi yang membantu pemahaman dan kesediaan diwujudkan menjadi tindakan. Artikel ini bertujuan membahas peran kesadaran dan modernisasi administrasi serta merumuskan arah penguatan kepatuhan dengan memperhatikan kepercayaan kepada otoritas. Reorientasi dimaknai sebagai penyesuaian cara memahami dan mendorong kepatuhan berdasarkan hambatan yang dihadapi wajib pajak. Kontribusi kajian diarahkan pada pembedaan hambatan motivasi dan pelaksanaan sebagai dasar menghubungkan edukasi, pelayanan, dan pengawasan. Pembedaan ini digunakan secara lentur karena beberapa hambatan dapat muncul pada saat yang bersamaan.

2. Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan kajian literatur naratif untuk membandingkan penelitian mengenai kesadaran wajib pajak, modernisasi administrasi, dan kepatuhan. Pendekatan tersebut dipilih karena sumber yang dibahas memiliki konteks, rancangan penelitian, dan ukuran hasil yang berbeda. (Snyder, 2019) menjelaskan bahwa kajian literatur dapat menghubungkan pengetahuan yang tersebar melalui pemilihan dan penelaahan sumber yang jelas. Penelusuran dilakukan secara terarah melalui laman penerbit jurnal, repositori institusi, serta publikasi OECD dan World Bank. Kata kunci yang digunakan mencakup *tax compliance*, *taxpayer awareness*, *tax knowledge*, *digital tax administration*, *electronic tax filing*, dan *trust in tax authorities*. Sumber dipilih berdasarkan relevansi, keterlacakan identitas, dan ketersediaan informasi mengenai metode serta hasil penelitian. Kajian mencakup 25 publikasi, terdiri atas 20 artikel jurnal, satu buku, dan empat laporan kelembagaan. Sebanyak 16 publikasi merupakan penelitian empiris, sedangkan 23 sumber diterbitkan pada 2019–2025 dan dua sumber terdahulu digunakan sebagai dasar teori.

Penelaahan menggunakan teks lengkap yang dapat diakses, abstrak, dan informasi pada laman penerbit. Informasi dibandingkan berdasarkan konteks penelitian, karakteristik responden, variabel, serta indikator kepatuhan, kemudian disusun dalam tema kesadaran, modernisasi, dan kepercayaan. Dalam proses tersebut, hubungan statistik pada penelitian survei dibedakan dari bukti sebab akibat. Niat kepatuhan, perilaku berdasarkan jawaban responden, kewajiban yang dilaporkan, dan pembayaran aktual juga diperlakukan sebagai ukuran yang berbeda. Pembedaan ini diperlukan agar kesimpulan tidak melampaui informasi yang tersedia. Penelusuran belum mencakup seluruh publikasi maupun penilaian risiko bias secara formal, sehingga kajian tidak dimaksudkan untuk menghasilkan besaran pengaruh gabungan. Hasil penelaahan digunakan untuk menyusun sintesis konseptual dan arah kebijakan yang masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

3. Hasil Dan Pembahasan

a. Kesadaran dan Pelaksanaan Kewajiban Pajak

Pengetahuan, kesadaran, dan kepatuhan perlu dibedakan agar perannya dapat dijelaskan secara tepat. Pengetahuan mengacu pada penguasaan informasi mengenai ketentuan dan prosedur, sedangkan kesadaran berkaitan dengan pengakuan atas tanggung jawab perpajakan. Kepatuhan berada pada tingkat tindakan yang dapat dinilai melalui pelaporan, pembayaran, dan kebenaran informasi. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan hubungan antara sikap, norma subjektif, persepsi kendali, dan niat berperilaku (Ajzen, 1991). Dalam konteks kajian ini, persepsi kendali membantu menjelaskan penilaian wajib pajak terhadap kemampuannya mengikuti prosedur dan menyelesaikan pekerjaan administrasi. Seseorang dapat mengetahui kewajiban serta menganggapnya penting, tetapi tetap mengalami kesulitan ketika harus melaksanakannya. Karena itu, niat untuk patuh perlu dibedakan dari tindakan yang telah dilakukan. Batas antarkonsep juga penting dalam pengukuran; pertanyaan mengenai ketepatan pelaporan atau pembayaran lebih dekat dengan perilaku kepatuhan daripada kesadaran yang hendak dijelaskan.

Dukungan terhadap pendidikan perpajakan terlihat dalam penelitian (Albab & Suwardi, 2021) terhadap 108 pelaku UMKM di Yogyakarta. Pengetahuan perpajakan berkaitan positif dengan kepatuhan sukarela, dengan kepercayaan sebagai mediator parsial. (Oktris et al., 2024) juga menemukan hubungan positif pemahaman perpajakan dan moralitas wajib pajak dengan kepatuhan. Kedua penelitian memperlihatkan relevansi pemahaman ketentuan dan pertimbangan moral dalam pemenuhan kewajiban. Bagi penyelenggara edukasi, hasil tersebut memberi alasan untuk menghubungkan penjelasan mengenai tanggung jawab dengan petunjuk pelaksanaannya. Materi mengenai fungsi pajak dapat membantu membangun perhatian, sedangkan contoh pencatatan dan pelaporan membantu wajib pajak menentukan langkah yang harus dilakukan. Kebutuhan peserta juga perlu diperhatikan karena pengenalan dasar belum tentu menjawab kesulitan mereka yang sudah memahami aturan. Meskipun saling berkaitan, hasil mengenai pengetahuan dan moralitas tetap perlu dibedakan dari hasil mengenai kesadaran. Hubungan yang ditemukan melalui survei juga belum cukup untuk memastikan bahwa peningkatan pengetahuan selalu menyebabkan perubahan perilaku.

Peran kesadaran menjadi lebih jelas ketika hasil penelitian yang berbeda dibandingkan. (Nurjayanti & Umainah, 2025) tidak menemukan pengaruh kesadaran yang signifikan pada 75 wajib pajak orang pribadi di Gresik, sementara penggunaan *e-filing* menunjukkan pengaruh signifikan dalam model mereka. (Taing & Chang, 2021) juga tidak menemukan hubungan kesadaran yang signifikan dengan niat kepatuhan di Phnom Penh, sedangkan moral pajak, keadilan, dan kompleksitas perpajakan menunjukkan hubungan signifikan.

Pada 188 wajib pajak bumi dan bangunan di Kelapa Gading, (Abrori et al., 2024) menemukan bahwa transformasi digital memperkuat hubungan kesadaran dengan kepatuhan meskipun pengaruh langsung kesadaran tidak signifikan. Temuan tersebut membatasi anggapan bahwa seluruh persoalan kepatuhan dapat diselesaikan melalui peningkatan kesadaran. Wajib pajak yang sudah berusaha melapor mungkin lebih membutuhkan bantuan memperbaiki data atau memahami langkah berikutnya. Sebaliknya, kemudahan prosedur belum tentu mencukupi apabila kesediaan memberikan informasi yang benar masih lemah. Kesadaran dan dukungan administrasi karena itu perlu diperiksa bersama dengan memperhatikan keadaan masing-masing kelompok wajib pajak.

b. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Modernisasi administrasi dapat mengurangi waktu dan pekerjaan yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban. Beban tersebut muncul ketika wajib pajak mencari informasi, menyiapkan catatan, mengisi laporan, dan memperbaiki kesalahan. Melalui eksperimen di

Tajikistan, (Okunogbe & Pouliquen, 2022) menemukan bahwa pelaporan elektronik mengurangi waktu pengurusan pajak sekitar 40%. Dampaknya terhadap pembayaran berbeda antarkelompok: pembayaran meningkat pada perusahaan yang sebelumnya lebih berpeluang menghindari pajak, sedangkan kelompok dengan peluang penghindaran lebih kecil mengalami penurunan pembayaran dan suap sejalan dengan berkurangnya pemerasan. (Kochanova et al., 2020) juga menghubungkan pelaporan elektronik dengan penurunan waktu pengurusan serta berkurangnya hambatan administrasi bagi usaha. Namun, penelitian tersebut tidak menemukan hubungan yang kuat antara pemerintahan elektronik dan penurunan korupsi. Perbandingan ini menunjukkan bahwa manfaat reformasi perlu dibaca berdasarkan keadaan sebelum perubahan dan indikator yang digunakan. Efisiensi pelayanan, ketepatan pembayaran, dan perbaikan praktik kelembagaan memberikan informasi yang berbeda. Peningkatan penerimaan saja karena itu belum cukup untuk menggambarkan keseluruhan hasil modernisasi.

Pengalaman menggunakan layanan memberi penjelasan tambahan mengenai hubungan teknologi dengan kepatuhan. (Saptono et al., 2023), dalam penelitian terhadap profesional pajak bersertifikat di Indonesia, menemukan hubungan antara persepsi pengurangan biaya kepatuhan dan niat kepatuhan pada pengguna *e-Filing* maupun *e-Form*. Kualitas pelayanan menunjukkan hubungan signifikan pada pengguna *e-Filing*, sementara kepuasan pengguna berperan sebagai mediator dalam model penelitian. (Night & Bananuka, 2020) menemukan bahwa adopsi sistem elektronik menjadi mediator parsial antara sikap terhadap sistem dan kepatuhan usaha kecil di Uganda. Kedua penelitian mengarahkan perhatian pada pengalaman setelah teknologi digunakan. Pengguna perlu memahami informasi yang diminta, mengetahui penyebab kesalahan, dan memperoleh kepastian bahwa proses telah selesai. Dari sudut pengembangan layanan, tahap ketika pengguna terhenti dapat menjadi titik awal perbaikan. Batas pengukurannya tetap perlu dijaga karena niat pada kelompok profesional belum tentu mewakili perilaku aktual seluruh wajib pajak. Manfaat perbaikan layanan karena itu perlu diperiksa melalui pengalaman pengguna sekaligus hasil pelaksanaan kewajibannya.

Pada sisi pengawasan, digitalisasi memperluas informasi untuk menilai kesesuaian laporan. (Bellon et al., 2022) menemukan bahwa faktur elektronik di Peru meningkatkan penjualan, pembelian, dan kewajiban pajak pertambahan nilai yang dilaporkan lebih dari 5% pada tahun pertama. Akan tetapi, akumulasi kredit pajak membatasi dampaknya terhadap penerimaan. Dalam reformasi yang sama, (Bellon et al., 2023) menemukan bahwa adopsi faktur elektronik menyebar melalui hubungan antarperusahaan, termasuk ketika mitra transaksi telah diwajibkan menggunakan sistem tersebut. Penelitian lanjutan itu juga mencatat penyesuaian hubungan perdagangan yang berkaitan dengan perubahan pelaporan dan pembayaran. Hasilnya memperlihatkan bahwa digitalisasi dapat memengaruhi informasi yang tersedia serta hubungan antarpelaku usaha. Perbaikan pelaporan, peningkatan kewajiban, dan tambahan penerimaan tetap perlu dibedakan agar keberhasilan reformasi tidak disimpulkan dari satu ukuran. Karena membahas perubahan kebijakan yang sama, kedua penelitian memberikan bukti yang saling melengkapi dalam konteks Peru. Penerapannya pada konteks lain perlu mempertimbangkan struktur transaksi dan kemampuan administrasi yang berbeda.

Ketersediaan data juga perlu diikuti kemampuan menindaklanjuti informasi. (Mascagni et al., 2021) menemukan peningkatan penerimaan setelah penggunaan mesin pencatat penjualan elektronik di Ethiopia, tetapi wajib pajak turut menyesuaikan pelaporan penjualan dan biaya, sementara ketidaksesuaian data belum sepenuhnya dimanfaatkan. (Naritomi, 2019), melalui penelitian program insentif bagi konsumen untuk meminta bukti transaksi di São Paulo, menunjukkan peningkatan penjualan yang dilaporkan dan penerimaan bersih setelah memperhitungkan insentif. Perbandingan tersebut memperlihatkan pentingnya informasi pembanding, keterlibatan pihak ketiga, dan tindak lanjut pengawasan. Bertambahnya data

membuka kesempatan untuk menemukan perbedaan, tetapi penyebabnya tetap harus diperiksa. Perubahan penjualan, misalnya, perlu dibaca bersama biaya dan komponen lain yang berkaitan. Dalam kerangka kajian ini, pengawasan berbasis data perlu disertai penjelasan mengenai informasi yang dipersoalkan dan mekanisme untuk menyampaikan koreksi. Modernisasi dengan demikian mencakup perbaikan pelayanan, kualitas pencatatan, serta kemampuan menggunakan informasi untuk memastikan ketepatan pemenuhan kewajiban.

c. *Kepercayaan dan Hubungan dengan Otoritas*

Pelayanan dan pengawasan berlangsung dalam hubungan antara wajib pajak dan lembaga yang memiliki kewenangan. Dari hubungan tersebut, wajib pajak memperoleh pengalaman mengenai cara aturan dijelaskan, informasi diperiksa, dan persoalan ditangani. Melalui *slippery slope framework*, (Kirchler et al., 2008) menempatkan kepercayaan dan kekuasaan otoritas sebagai dimensi untuk memahami kepatuhan sukarela serta kepatuhan yang didorong oleh penegakan. (Kogler et al., 2023) menemukan hubungan negatif antara indeks kepercayaan dan kekuasaan otoritas dengan ukuran ekonomi bayangan serta korupsi pada 44 negara atau wilayah. Temuan tersebut berada pada tingkat agregat sehingga tidak langsung menjelaskan keputusan setiap wajib pajak. Meskipun demikian, kedua kajian memberi alasan untuk memperhatikan kapasitas otoritas sekaligus cara kewenangan dijalankan. Dalam pelayanan, perhatian tersebut dapat diarahkan pada konsistensi penjelasan, kejelasan dasar tindak lanjut, dan kesempatan menyampaikan koreksi. Aspek-aspek ini dapat diperiksa melalui pengalaman pengguna agar pembahasan kepercayaan memiliki kaitan yang jelas dengan praktik administrasi.

Hubungan kepercayaan dan penegakan dengan kepatuhan tidak selalu menunjukkan pola yang sama. (Khozen & Setyowati, 2023) menemukan hubungan kepercayaan kepada pemerintah dengan kemauan membayar pajak pada penyintas COVID-19 di Jakarta dan sekitarnya. Sebaliknya, (Taing & Chang, 2021) tidak menemukan hubungan signifikan antara kepercayaan kepada pemerintah dan niat kepatuhan dalam sampel Phnom Penh. Perbedaan responden, keadaan penelitian, dan model analisis perlu diperhatikan sebelum menarik kesimpulan umum. Penilaian terhadap pemerintah juga tidak selalu sama dengan penilaian terhadap petugas atau layanan tertentu.

Pada sisi penegakan, (Cahyonowati et al., 2022) menemukan bahwa norma sosial memperkuat pengaruh denda terhadap kepatuhan dalam eksperimen laboratorium, tetapi tidak menunjukkan peran moderasi yang sama pada probabilitas pemeriksaan. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa instrumen penegakan dapat bekerja melalui hubungan yang berbeda. Rekomendasi peningkatan kepercayaan maupun pengawasan karena itu perlu menjelaskan pengalaman dan instrumen yang hendak diperbaiki. Evaluasinya akan lebih kuat apabila penilaian wajib pajak dihubungkan dengan tindakan pelaporan atau pembayaran setelah pelayanan diberikan.

d. *Reorientasi Kepatuhan dan Implikasi Kebijakan*

Reorientasi kepatuhan perlu dimulai dari penelusuran penyebab kesulitan wajib pajak. (Dom et al., 2022) menempatkan fasilitasi, penegakan, dan kepercayaan sebagai unsur yang saling berkaitan dalam reformasi kepatuhan. Wajib pajak yang memahami kewajibannya tetapi kesulitan melapor membutuhkan petunjuk yang jelas, penyederhanaan prosedur, dan pendampingan. Ketika layanan sudah dapat digunakan tetapi kewajiban tetap diabaikan, penelaahan lebih lanjut diperlukan untuk menentukan bentuk edukasi maupun pengawasan. Pembedaan ini membantu mengarahkan intervensi pada persoalan yang dihadapi tanpa menganggap semua ketidakpatuhan memiliki penyebab serupa. Hambatan motivasi dan pelaksanaan juga dapat muncul bersamaan, sehingga penanganannya perlu mempertimbangkan keadaan wajib pajak secara utuh. Dari sintesis literatur, kajian ini

mengajukan dugaan bahwa kemudahan administrasi dapat membantu kesadaran diwujudkan menjadi kepatuhan melalui pengurangan beban dan perbaikan pengalaman pengguna. Kemampuan digital serta kepercayaan diperkirakan ikut membentuk hubungan tersebut. Usulan ini masih bersifat konseptual dan memerlukan pengujian dengan ukuran kesadaran serta perilaku yang dibedakan secara jelas.

Edukasi perpajakan dapat diarahkan pada pekerjaan yang dilakukan wajib pajak, seperti menyiapkan catatan, mengisi laporan, dan memperbaiki kesalahan. Arah tersebut sejalan dengan pembahasan (OECD, 2021) mengenai pendidikan perpajakan melalui pengajaran, komunikasi, dan pendampingan. Contoh yang digunakan perlu sesuai dengan kegiatan peserta agar pengetahuan dapat diterapkan ketika mereka mengurus kewajiban sendiri. Bantuan juga perlu tersedia pada tahap penggunaan layanan karena pemahaman saat sosialisasi belum tentu cukup untuk menyelesaikan kendala yang muncul.

Pada sisi administrasi, (OECD, 2025) membahas identitas digital, pengelolaan data, dan integrasi layanan sebagai bagian dari transformasi. Dalam kerangka kajian ini, pengembangan tersebut perlu membantu mengurangi pengisian berulang, memperjelas petunjuk, dan memudahkan penyelesaian masalah. Pengawasan kemudian menggunakan informasi yang tersedia untuk memeriksa ketepatan laporan, disertai penjelasan dan mekanisme koreksi. Kesalahan akibat ketidakpahaman dan menyembunyian informasi secara sengaja memerlukan tindak lanjut yang berbeda berdasarkan pemeriksaan keadaan yang memadai. Hubungan antara edukasi, pelayanan, dan pengawasan perlu dijaga agar masing-masing menjawab kebutuhan yang ditemukan.

Keberhasilan kebijakan perlu dinilai melalui ketepatan waktu, kebenaran informasi, pemenuhan pembayaran, dan berkurangnya kesalahan berulang. Waktu penyelesaian serta kebutuhan meminta bantuan dapat melengkapi penilaian terhadap beban administrasi. Jumlah pengguna aplikasi tetap berguna untuk melihat pemanfaatan layanan, tetapi perlu dihubungkan dengan hasil pelaksanaan kewajiban. Evaluasi dapat dilakukan secara bertahap dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah program serta, apabila memungkinkan, menggunakan kelompok pembanding yang sebanding. Penafsiran hasil tetap perlu memperhatikan faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan. Kajian ini sendiri memiliki keterbatasan karena sumber yang digunakan berbeda dalam konteks, rancangan penelitian, dan ukuran hasil. Penelitian berikutnya dapat menggabungkan pengukuran kesadaran dengan data pelaporan serta pembayaran aktual untuk menilai apakah kemauan yang dinyatakan diikuti oleh tindakan. Perbedaan skala usaha, kemampuan digital, dan pengalaman pelayanan juga perlu diperiksa agar rekomendasi sesuai dengan kebutuhan kelompok wajib pajak. Pengujian tersebut diperlukan sebelum kerangka yang diajukan digunakan sebagai dasar penerapan kebijakan secara luas.

4. Kesimpulan

Kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi memiliki peran yang berkaitan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kesadaran mendukung kesediaan untuk patuh, sedangkan administrasi menyediakan proses dan bantuan untuk melaksanakannya. Literatur menunjukkan bahwa hubungan tersebut berbeda menurut konteks, sehingga pengalaman pelayanan, kemampuan mengikuti prosedur, dan kepercayaan terhadap otoritas perlu diperhatikan. Modernisasi dapat mengurangi beban serta memperluas informasi bagi pengawasan, dengan manfaat yang bergantung pada kualitas layanan dan kemampuan menindaklanjuti data. Reorientasi kepatuhan dapat diarahkan pada penelusuran hambatan sebagai dasar menentukan kebutuhan edukasi, perbaikan administrasi, dan pengawasan. Pendekatan ini perlu diterapkan secara lentur karena kebutuhan wajib pajak dapat berubah dan

beberapa hambatan dapat muncul bersamaan. Kerangka yang diajukan masih bersifat konseptual serta belum mencakup seluruh penyebab ketidakpatuhan. Pengujian menggunakan data pelaporan dan pembayaran aktual diperlukan untuk menilai manfaatnya bagi kelompok wajib pajak yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Abrori, A., Purwohedi, U., & Yusuf, M. (2024). *Digital Transformation in the Local Tax System*. 687–701.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Albab, F. N. U., & Suwardi, E. (2021). *The Effect of Tax Knowledge on Voluntary Tax Compliance with Trust as a Mediating Variable : A Study on Micro , Small , and Medium Enterprises (MSMEs)*. 24(3), 381–406. <https://doi.org/10.33312/ijar.528>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Bellon, M., Dabla-norris, E., & Khalid, S. (2023). Technology and tax compliance spillovers : Evidence from a VAT e-invoicing reform in Peru. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 212, 756–777. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2023.06.004>
- Bellon, M., Dabla-norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance : Evidence from VAT e-Invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Juliarto, A. (2022). *The Moderating Role of Social Norms on Tax Compliance Model : A Laboratory Experimental Evidence in Indonesia*. 410–423. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.491>
- Dom, R., Custers, A., Davenport, S., & Prichard, W. (2022). *INNOVATIONS IN TAX COMPLIANCE Building Trust, Navigating Politics, and Tailoring Reform*.
- Khozen, I., & Setyowati, M. S. (2023). Managing taxpayer compliance: Reflections on the drivers of willingness to pay taxes in times of crisis. *Cogent Business & Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2218176>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). *Enforced versus voluntary tax compliance : The “slippery slope ” framework*. 29, 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Kochanova, A., Hasnain, Z., & Larson, B. (2020). Does E-Government Improve Government Capacity? Evidence from Tax Compliance Costs, Tax Revenue, and Public Procurement Competitiveness. *The World Bank Economic Review*, 34(1), 101–120. <https://doi.org/10.1093/wber/lhx024>
- Kogler, C., Olsen, J., Kirchler, E., & Batrancea, L. M. (2023). Perceptions of trust and power are associated with tax compliance : A cross-cultural study. *Economic and Political Studies*, 11(3), 365–381. <https://doi.org/10.1080/20954816.2022.2130501>
- Mascagni, G., Mengistu, A. T., & Woldeyes, F. B. (2021). Can ICTs increase tax compliance ? Evidence on taxpayer responses to technological innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 189, 172–193. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.06.007>
- Naritomi, J. (2019). Consumers as Tax Auditors. *American Economic Review*, 109(9), 3031–3072. <https://doi.org/10.1257/aer.20160658>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). *The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance*.

- 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Nurjayanti, S. D., & Umaimah. (2025). *The role of taxpayer awareness in improving tax compliance: e-filing, self- assessment, and understanding*. 8(2), 192–217. <https://doi.org/10.22219/jaa.v8i2.39149>
- OECD. (2019). *Tax Morale*.
- OECD. (2020). *Tax Administration 3 . 0 : The Digital Transformation of Tax Administration Tax Retail Welfare Business Other*.
- OECD. (2021). *Building Tax Culture , Compliance and Citizenship*.
- OECD. (2025). *Tax Administration Digitalisation and Digital Transformation Initiatives*.
- Oktris, L., Muktiasih, I., & Azhar, Z. (2024). *Understanding of Taxation , Taxpayer Morality , and Tax Compliance in Indonesia : The Importance of Tax Awareness*. 16(1), 1–14. <https://doi.org/10.26740/jaj.v16n1.p1-p14>
- Okunogbe, O., & Pouliquen, V. (2022). *Technology, Taxation, and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing*. 14(1), 341–372.
- Saptono, P. B., Hodžic, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). *Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention : The Mediating Role of User Satisfaction*. 1–24.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology : An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(August), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2021). Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 62–73. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>