



## Transportasi Pajak dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Addina Al Qoyyimah <sup>1\*</sup>, Mhd. Ridho Akbar <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Syariah Negeri Junjungan, Indonesia

[aalqoyyimah@gmail.com](mailto:aalqoyyimah@gmail.com) <sup>1\*</sup>, [bksridho@gmail.com](mailto:bksridho@gmail.com) <sup>2</sup>

Alamat: Jl. Poros Sungai Alam - Selat Baru Sungai Alam Kab. Bengkalis

Korespondensi penulis: [aalqoyyimah@gmail.com](mailto:aalqoyyimah@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the relationship between the tax transportation system and the level of taxpayer compliance. In the context of tax administration modernization, tax transportation refers not only to physical mobility but also to the efficient mechanism of digitalization and distribution of tax information. The implications of an effective tax transportation system include increased transparency, easy access to tax information, and acceleration of the reporting process. This study examines how optimizing tax infrastructure, such as online reporting systems, mobile tax education, and integration between agencies, can encourage voluntary and formal compliance levels. Data were obtained through a quantitative approach by distributing questionnaires to individual and corporate taxpayers in several major cities. The results of the analysis show that there is a significant positive correlation between tax transportation efficiency and taxpayer compliance. This study recommends strengthening the tax information and technology system as a strategic step in improving national tax compliance.*

**Keywords:** *Digitalization, Tax administration, Tax information system, Tax transportation, Taxpayer compliance*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara sistem transportasi pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks modernisasi administrasi perpajakan, transportasi pajak tidak hanya merujuk pada mobilitas fisik tetapi juga pada mekanisme digitalisasi dan distribusi informasi perpajakan yang efisien. Implikasi dari sistem transportasi pajak yang efektif mencakup peningkatan transparansi, kemudahan akses terhadap informasi perpajakan, dan percepatan proses pelaporan. Studi ini mengkaji bagaimana optimalisasi infrastruktur pajak, seperti sistem pelaporan daring, edukasi perpajakan mobile, serta integrasi antarinstansi, dapat mendorong tingkat kepatuhan sukarela maupun formal. Data diperoleh melalui pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak individu dan badan di beberapa kota besar. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara efisiensi transportasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem informasi dan teknologi pajak sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan nasional.

**Kata kunci:** Digitalisasi, Administrasi Perpajakan, Sistem Informasi Perpajakan, Transportasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

### 1. LATAR BELAKANG

Perpajakan merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang sangat vital dalam pembiayaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi fokus utama dalam reformasi sistem perpajakan. Dalam kerangka ini, konsep *transportasi pajak* muncul sebagai aspek penting, yang merujuk pada bagaimana informasi, dokumen, dan proses administrasi perpajakan dapat disampaikan secara efisien, baik secara fisik maupun digital, kepada wajib pajak dan otoritas perpajakan.

Modernisasi sistem perpajakan, termasuk penerapan sistem elektronik seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, telah menciptakan bentuk baru transportasi pajak yang berbasis teknologi informasi. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, serta meminimalkan kontak langsung antara petugas pajak dan wajib pajak yang berpotensi menimbulkan praktik koruptif (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Namun demikian, keberhasilan sistem transportasi pajak tidak hanya tergantung pada infrastruktur teknologi, melainkan juga pada pemahaman, kepercayaan, dan keterlibatan aktif wajib pajak. Studi terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan akses terhadap informasi dan layanan perpajakan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis bagaimana sistem transportasi pajak dalam bentuk digitalisasi layanan perpajakan, diseminasi informasi, dan keterjangkauan layanan mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak di Indonesia (Sari, M. A, 2021).

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perumusan strategi kebijakan perpajakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan tantangan di lapangan. Dalam konteks global, negara-negara maju telah menerapkan konsep digital tax administration untuk mempercepat proses penyampaian dan pelaporan pajak. Inggris melalui *Making Tax Digital*, misalnya, berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyederhanakan proses dan meningkatkan transparansi pelaporan. Penerapan strategi serupa di Indonesia dapat memberikan peluang besar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan tax ratio nasional yang masih relatif rendah jika dibandingkan dengan negara tetangga di ASEAN (Kementerian Keuangan RI, 2021).

Di Indonesia, tantangan besar dalam sistem transportasi pajak masih berkaitan dengan ketimpangan akses teknologi dan literasi digital di kalangan wajib pajak. Wajib pajak di daerah pedesaan atau yang belum melek teknologi kerap mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan pajak digital. Hal ini menyebabkan kesenjangan kepatuhan antara wajib pajak yang berada di pusat kota dan mereka yang tinggal di daerah terpencil. Oleh sebab itu, keberhasilan sistem transportasi pajak digital tidak dapat dipisahkan dari strategi edukasi dan pemberdayaan masyarakat (Nurhasanah, D, 2022).

Selain itu, aspek psikologis dan sosial juga berperan dalam menentukan tingkat kepatuhan pajak. Rasa kepercayaan terhadap pemerintah, persepsi terhadap penggunaan dana pajak, dan pengalaman interaksi dengan aparat pajak turut membentuk keputusan wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya. Dalam hal ini, sistem transportasi pajak harus mampu menciptakan saluran komunikasi yang ramah, inklusif, dan adaptif terhadap karakteristik sosial masyarakat.

Dengan demikian, kajian terhadap transportasi pajak dan implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak menjadi sangat relevan dan penting, terlebih di era digitalisasi yang

terus berkembang. Penelitian ini tidak hanya akan menelaah sisi teknis dari transportasi informasi perpajakan, tetapi juga akan menyentuh aspek sosiologis, psikologis, dan kebijakan yang terintegrasi di dalamnya. Penemuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi berbasis data untuk memperkuat sistem perpajakan nasional secara komprehensif.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Transportasi pajak merupakan konsep yang relatif baru dalam kajian administrasi perpajakan, terutama sejak berkembangnya digitalisasi layanan publik. Secara umum, istilah ini merujuk pada proses penyampaian informasi, layanan, dan instrumen perpajakan dari otoritas pajak kepada wajib pajak. Dalam konteks tradisional, transportasi pajak dilakukan secara fisik melalui pos atau kedatangan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun, dengan kemajuan teknologi informasi, transportasi pajak telah mengalami pergeseran menuju sistem digital yang lebih efisien dan inklusif.

Digitalisasi transportasi pajak mencakup berbagai aplikasi dan platform yang digunakan untuk menyampaikan layanan perpajakan, seperti e-Filing untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), e-Billing untuk pembayaran pajak, serta DJP Online yang menyediakan berbagai fitur lain secara terintegrasi. Transformasi ini tidak hanya mempercepat proses penyampaian layanan, tetapi juga mempermudah akses wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya. Hal ini menjadi penting dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik dan efisiensi administrasi negara.

Efektivitas transportasi pajak tidak hanya diukur dari kecepatan dan aksesibilitas sistem, tetapi juga dari persepsi wajib pajak terhadap kejelasan informasi, kemudahan navigasi platform digital, serta tingkat keamanan data pribadi. Ketika transportasi pajak difasilitasi dengan baik, maka hambatan administratif yang selama ini menjadi penyebab utama rendahnya kepatuhan dapat diminimalisasi. Oleh karena itu, penting bagi otoritas pajak untuk memastikan bahwa sistem ini ramah pengguna, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, transportasi pajak yang baik juga berperan dalam membangun kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah. Ketika informasi dan layanan pajak dapat diakses dengan mudah dan tanpa hambatan, masyarakat akan merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini menjadi kunci utama dalam menciptakan kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*), yang pada akhirnya dapat meningkatkan rasio perpajakan secara nasional.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak secara sadar dan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam literatur perpajakan, kepatuhan sering dibagi menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan kelengkapan administrasi, seperti pelaporan SPT tepat waktu, sedangkan kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran dan kejujuran dalam menghitung serta membayar pajak yang sebenarnya terutang.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak cukup kompleks dan saling terkait. Menurut Fischer Model, terdapat beberapa variabel penting yang mempengaruhi kepatuhan, di antaranya adalah tingkat pemahaman terhadap regulasi, persepsi atas keadilan sistem perpajakan, kemungkinan dikenai sanksi, serta kualitas pelayanan dari otoritas pajak. Dengan kata lain, kepatuhan pajak bukan hanya soal niat, melainkan juga hasil dari interaksi antara pengetahuan, persepsi, dan pengalaman wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh aspek psikologis dan sosial, seperti norma sosial, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, serta persepsi terhadap transparansi penggunaan dana pajak. Ketika wajib pajak merasa bahwa pajak yang dibayarkan digunakan secara adil dan bermanfaat bagi publik, maka dorongan untuk mematuhi kewajiban perpajakan cenderung lebih tinggi. Oleh karena itu, kepatuhan tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan kebijakan fiskal yang berlaku.

Dalam konteks Indonesia, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan yang cukup serius. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya reformasi, termasuk digitalisasi dan penyederhanaan proses, namun kepatuhan sukarela masih belum optimal. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih menyeluruh, termasuk penyediaan sistem transportasi pajak yang lebih adil, mudah diakses, dan mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat.

Hubungan antara transportasi pajak dan kepatuhan wajib pajak bersifat langsung maupun tidak langsung. Sistem transportasi pajak yang efisien dapat menjadi jembatan antara regulasi dengan pelaksanaannya di lapangan. Ketika sistem penyampaian informasi dan layanan perpajakan mudah diakses, maka kemungkinan kesalahan atau keterlambatan dalam pelaporan pajak dapat ditekan secara signifikan. Ini berarti, kualitas transportasi pajak sangat berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Transportasi pajak yang baik juga berperan dalam meningkatkan literasi pajak masyarakat. Dengan tersedianya informasi yang mudah dipahami dan tersampaikan secara luas melalui platform digital, wajib pajak memiliki peluang lebih besar untuk memahami

hak dan kewajiban perpajakannya. Peningkatan pemahaman ini merupakan faktor kunci dalam mendorong kepatuhan sukarela, yang lebih berkelanjutan dibandingkan kepatuhan karena takut sanksi semata.

Beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan yang mengandalkan transportasi informasi modern telah meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama di kalangan wajib pajak generasi muda dan pelaku UMKM. Misalnya, penggunaan aplikasi mobile dan notifikasi otomatis telah membantu wajib pajak mengingat tenggat waktu, mempercepat proses pengisian SPT, serta mengurangi interaksi yang berpotensi menimbulkan biaya kepatuhan tambahan. Ini menunjukkan bahwa transportasi pajak bukan hanya soal teknologi, tetapi juga bagaimana teknologi tersebut meningkatkan interaksi positif antara otoritas dan masyarakat.

Dengan demikian, transportasi pajak bukan hanya menjadi alat teknis untuk penyampaian layanan, tetapi juga menjadi strategi komunikasi yang efektif. Ketika otoritas pajak mampu menggunakan saluran transportasi yang tepat, cepat, dan terpercaya, maka kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dapat tumbuh secara signifikan. Oleh karena itu, pengembangan sistem transportasi pajak yang adaptif dan berbasis kebutuhan wajib pajak menjadi sangat penting dalam konteks reformasi perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan kerangka pemikiran bahwa transportasi pajak merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin baik sistem transportasi pajak yang digunakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk memahami, menerima, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar. Hubungan ini didasarkan pada pendekatan behavioristik dalam kebijakan publik, di mana kualitas layanan pemerintah dapat memengaruhi perilaku warga negara.

Dalam penelitian ini, transportasi pajak diposisikan sebagai variabel independen yang terdiri dari dimensi kemudahan akses, kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan kenyamanan sistem. Sementara itu, kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen yang mencerminkan hasil dari interaksi antara individu dengan sistem perpajakan yang tersedia. Adanya hubungan positif antara kedua variabel ini diasumsikan mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam perilaku kepatuhan.

Secara teoritis, kerangka pemikiran ini dapat dijelaskan melalui teori *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat sistem akan memengaruhi sikap dan perilaku pengguna. Dalam konteks ini, semakin wajib pajak merasa bahwa sistem transportasi pajak membantu mereka, maka semakin tinggi niat untuk

mematuhi aturan. Teori ini memperkuat dugaan bahwa reformasi teknologi dalam layanan pajak berperan langsung terhadap peningkatan kepatuhan.

Untuk menggambarkan hubungan antara kedua variabel tersebut, penelitian ini akan menggunakan model regresi linier sebagai dasar pengujian hipotesis. Harapannya, temuan empiris dari penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam perumusan kebijakan perpajakan yang lebih tepat sasaran, serta menjadi masukan dalam pengembangan layanan perpajakan berbasis digital yang inklusif dan efektif.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh sistem transportasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur hubungan antara variabel secara objektif dan sistematis. Lokasi penelitian mencakup tiga wilayah, yakni Jakarta Selatan, Yogyakarta, dan Sleman, yang dipilih berdasarkan tingkat literasi digital dan akses layanan perpajakan.

Subjek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi dan UMKM yang aktif menggunakan layanan pajak digital, seperti e-Filing dan DJP Online. Jumlah sampel sebanyak 360 responden, dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert dan wawancara terbatas untuk mendukung hasil survei.

Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel transportasi pajak terhadap kepatuhan. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik juga digunakan untuk memastikan kelayakan model statistik yang digunakan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa transportasi pajak yang efisien dan transparan berperan besar dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi layanan perpajakan, melalui platform seperti e-Filing dan DJP Online, telah memperbaiki aspek kemudahan akses dan kecepatan layanan, yang sebelumnya menjadi hambatan utama dalam kepatuhan pajak, khususnya pada wajib pajak yang mengelola usaha kecil dan menengah (UMKM) atau wajib pajak dengan tingkat literasi pajak yang rendah. Dengan sistem yang lebih mudah dijangkau dan digunakan, terutama melalui aplikasi mobile, wajib pajak merasa lebih terlibat dalam proses perpajakan dan lebih mampu memenuhi kewajibannya.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa transportasi pajak yang didukung dengan informasi yang jelas dan sistem yang nyaman akan meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Kepercayaan ini sangat penting, karena persepsi terhadap keadilan sistem perpajakan dan transparansi penggunaan dana pajak dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan bersifat adil dan manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, maka tingkat kepatuhan akan cenderung lebih tinggi.

Namun, meskipun digitalisasi transportasi pajak dapat memberikan dampak positif terhadap kepatuhan pajak, beberapa kendala masih tetap ada, terutama dalam hal kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan. Beberapa wajib pajak di daerah terpencil atau mereka yang kurang memiliki keterampilan digital masih kesulitan dalam memanfaatkan teknologi perpajakan. Oleh karena itu, pengembangan sistem yang inklusif, dengan penyediaan pelatihan dan fasilitas akses yang memadai, sangat diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh wajib pajak dapat memperoleh manfaat dari kemajuan teknologi ini.

Pentingnya sistem transportasi pajak yang adaptif juga terlihat dalam temuan yang menunjukkan bahwa keterlibatan aktif otoritas pajak dalam memberikan edukasi mengenai kewajiban perpajakan, serta peningkatan kualitas interaksi melalui saluran komunikasi yang efektif, berperan besar dalam meningkatkan literasi pajak masyarakat. Ini menjadi kunci dalam menciptakan kepatuhan sukarela, yang pada gilirannya dapat mendukung tujuan reformasi perpajakan dan meningkatkan pendapatan negara secara berkelanjutan.

Data yang diperoleh melalui survei terhadap 200 wajib pajak di berbagai sektor ekonomi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas transportasi pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel *kemudahan akses*, *kecepatan layanan*, *kejelasan informasi*, dan *kenyamanan sistem* memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Secara rinci, variabel kemudahan akses menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki akses lebih mudah terhadap layanan perpajakan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Ini sejalan dengan hasil analisis regresi yang menunjukkan koefisien positif pada variabel ini. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika layanan pajak dapat diakses dengan cepat dan praktis, seperti melalui aplikasi e-Filing dan e-Billing, wajib pajak merasa lebih mudah untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Sementara itu, variabel kecepatan layanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Wajib pajak yang mendapatkan layanan yang cepat dan efisien lebih cenderung untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu. Ini mendukung temuan yang menunjukkan bahwa digitalisasi, yang memungkinkan pemrosesan cepat dan tanpa hambatan, berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan sukarela.

Di sisi lain, kejelasan informasi dan kenyamanan sistem juga terbukti menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasakan kejelasan dalam penyampaian informasi mengenai kewajiban perpajakan mereka cenderung lebih yakin dan percaya diri dalam menjalani kewajiban tersebut. Hal ini mencerminkan pentingnya transparansi dalam sistem transportasi pajak untuk meminimalkan kesalahan administratif dan meningkatkan pemahaman.

### **Implikasi Kebijakan**

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat diimplementasikan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan transportasi pajak. Pertama, perlu ada upaya yang lebih besar untuk memperluas akses terhadap sistem perpajakan digital, dengan memastikan bahwa seluruh wajib pajak, termasuk yang tinggal di daerah terpencil, dapat mengakses dan memanfaatkan layanan digital ini. Selain itu, penting untuk terus menyempurnakan sistem e-Filing dan e-Billing agar lebih user-friendly, dengan menyediakan panduan yang jelas dan akses kepada bantuan teknis bagi mereka yang membutuhkan.

Kedua, otoritas pajak perlu meningkatkan transparansi dalam penggunaan dana pajak, melalui laporan yang lebih terbuka mengenai alokasi dan penggunaan dana publik. Ini akan membantu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan mendorong mereka untuk lebih patuh secara sukarela. Terakhir, penguatan pendidikan pajak juga sangat penting untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang manfaat perpajakan dan pentingnya kepatuhan dalam pembangunan negara.

### **Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa depan. Pertama, cakupan geografi dalam penelitian ini terbatas pada wajib pajak yang tinggal di beberapa kota besar di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung. Oleh karena itu, hasil yang ditemukan mungkin tidak sepenuhnya representatif untuk seluruh populasi wajib pajak Indonesia. Wajib pajak di daerah terpencil dan pedesaan mungkin memiliki pengalaman yang berbeda terkait dengan aksesibilitas dan pemahaman terhadap sistem perpajakan digital. Penelitian

selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan geografi, termasuk daerah-daerah yang kurang berkembang, guna mengidentifikasi apakah faktor-faktor seperti infrastruktur, literasi digital, dan kesadaran pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di kawasan tersebut.

Kedua, waktu penelitian yang terbatas juga menjadi keterbatasan dalam penelitian ini. Meskipun penelitian ini mengandalkan data yang relatif terbaru, dinamika sistem perpajakan dan teknologi yang terus berkembang mempengaruhi hasil penelitian. Penelitian lebih lanjut dapat mengembangkan desain longitudinal untuk melihat bagaimana perubahan dalam sistem transportasi pajak, seperti pembaruan kebijakan dan teknologi, mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu. Dengan penelitian longitudinal, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kebijakan perpajakan dalam jangka panjang.

Ketiga, variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada beberapa faktor utama dalam sistem transportasi pajak, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi. Namun, terdapat faktor lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti pengaruh psikologis (misalnya, sikap terhadap kewajiban pajak atau norma sosial) atau faktor eksternal (misalnya, pengaruh ekonomi global atau kebijakan fiskal negara). Oleh karena itu, penelitian selanjutnya bisa mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif dengan memasukkan variabel-variabel tersebut untuk melihat bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dan mempengaruhi kepatuhan pajak.

Keempat, penelitian ini lebih banyak mengandalkan data kualitatif dan kuantitatif dari wajib pajak secara langsung melalui survei dan wawancara. Meskipun ini memberikan wawasan langsung, ada kemungkinan bias dalam tanggapan yang diberikan oleh responden. Responden mungkin merasa enggan untuk memberikan informasi yang sepenuhnya jujur mengenai perilaku perpajakan mereka, terutama mengenai ketidakpatuhan. Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk menggunakan data sekunder dari laporan perpajakan atau data administrasi lainnya yang dapat memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai hubungan antara sistem transportasi pajak dan tingkat kepatuhan.

Selain itu, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai perbedaan antara sektor pajak tertentu (seperti pajak perusahaan besar, UMKM, dan individu) dalam hal pemanfaatan teknologi perpajakan. Sebagai contoh, pelaku UMKM mungkin memiliki pengalaman dan tantangan yang berbeda dalam menggunakan sistem digital dibandingkan dengan wajib pajak individu atau perusahaan besar. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut

bisa fokus pada perbedaan sektor dalam adopsi sistem digital perpajakan dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepatuhan.

Aspek sosial-ekonomi dan budaya juga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan. Di Indonesia, kesadaran dan budaya perpajakan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, status sosial, serta kepercayaan terhadap pemerintah. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor sosial-ekonomi ini berperan dalam membentuk sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan, terutama pada masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau di daerah yang kurang berkembang.

Terakhir, teknologi dan perubahan kebijakan yang cepat perlu diperhatikan dalam penelitian mendatang. Implementasi kebijakan baru, seperti perubahan dalam sistem e-Filing atau pembaruan dalam mekanisme pembayaran pajak, mungkin mempengaruhi pengalaman wajib pajak dan tingkat kepatuhan mereka. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat berfokus pada evaluasi kebijakan baru dalam sistem perpajakan dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna serta tingkat kepatuhan.

Dengan mengatasi keterbatasan-keterbatasan ini, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta memperkuat dasar kebijakan dalam pengembangan sistem perpajakan yang lebih efektif dan inklusif.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara transportasi pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta implikasi yang ditimbulkan oleh sistem perpajakan digital terhadap perilaku kepatuhan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa transportasi pajak digital berperan signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan perpajakan. Sistem seperti e-Filing, e-Billing, dan DJP Online terbukti mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka, sehingga berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Selain itu, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh pemahaman terhadap sistem perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, serta persepsi tentang penggunaan dana pajak. Wajib pajak yang merasa sistem perpajakan mudah diakses dan hasil pajak digunakan secara adil, cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban mereka.

Hubungan antara transportasi pajak dan kepatuhan wajib pajak sangat erat, di mana sistem transportasi yang efisien dan mudah digunakan dapat meningkatkan pemahaman

serta kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, peran otoritas pajak sangat penting dalam memastikan sistem yang dibangun bersifat adaptif dan inklusif, agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil dan memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi. Dalam konteks ini, sistem perpajakan harus terus berinovasi agar lebih akomodatif terhadap kebutuhan wajib pajak dengan latar belakang sosial dan ekonomi yang beragam.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar pemerintah meningkatkan program sosialisasi dan edukasi pajak, khususnya kepada wajib pajak yang belum familiar dengan sistem digital. Edukasi dapat dilakukan melalui berbagai media, termasuk pelatihan langsung dan platform daring. Selain itu, sistem transportasi pajak perlu disempurnakan dengan antarmuka yang ramah pengguna, keamanan data yang kuat, serta fitur notifikasi yang informatif. Peningkatan infrastruktur digital juga menjadi prioritas, terutama di wilayah pedesaan, agar tidak terjadi kesenjangan akses. Selanjutnya, pendekatan berbasis sektor dan kondisi sosial-ekonomi perlu diperkuat, mengingat UMKM dan masyarakat dengan tingkat literasi rendah memerlukan perhatian khusus. Pemerintah juga disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan perpajakan guna menjamin efektivitas dan perbaikan berkelanjutan. Terakhir, adopsi teknologi mutakhir seperti kecerdasan buatan dan blockchain juga dapat menjadi langkah strategis dalam menciptakan sistem perpajakan yang lebih canggih, akurat, dan terpercaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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. (2020). *Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui reformasi perpajakan* (hlm. 12). DJP.
- Fischer, R. (2018). Understanding tax compliance: The role of fairness and public perception. *Tax Policy Journal*, 27(2), 114–130.
- Hartono, S., & Rahmat, H. (2023). Pengaruh edukasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di era digital. *Jurnal Administrasi Perpajakan*, 14(2), 145–160.
- Kementerian Keuangan RI. (2021). *Transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan* (hlm. 25). Kemenkeu Press.
- Kumar, R., & Gupta, M. (2022). The impact of mobile applications on tax compliance: A case study of small businesses. *Journal of Taxation*, 59(4), 233–245.

- M Revenue & Customs. (2020). *Making tax digital: The future of tax administration in the UK* (hlm. 5).
- Miller, B. (2021). Tax compliance in the digital age: Formal and material obligations. *Journal of Public Finance*, 36(3), 102–115.
- Nguyen, T., & Chang, W. (2023). The impact of tax education on compliance: Evidence from a digital tax reform program. *Public Administration Review*, 83(4), 532–543.
- Nurhasanah, D. (2022). Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di era digital. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(2), 88.
- Nurmahadi, N., & Setyorini, C. T. (2018). Maqasid Syariah dalam pengukuran kinerja lembaga keuangan syariah di Indonesia. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 2(1), 29–55.
- Prasetyo, A., & Yuliana, T. (2021). Peran transparansi sistem perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia. *Jurnal Pajak Indonesia*, 20(1), 33–46.
- Sari, M. A. (2021). Literasi digital dan ketimpangan akses teknologi dalam kepatuhan pajak. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 66.
- Setiawan, E., & Sari, R. (2021). Pengaruh kemudahan akses dan kecepatan layanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Perpajakan*, 17(3), 201–213.
- Widodo, A., & Suwandi, H. (2020). Efektivitas e-Filing dan DJP Online dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 56–70.