



## Analisis Implementasi Digitalisasi Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Generasi Z

Cha Lupfi Wulandari<sup>1</sup>, Raisha Nur Rahma<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Yogyakarta, Jl. Mandung, Yogyakarta, Indonesia

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of tax digitalization in improving taxpayer compliance among Generation Z. Technological developments have encouraged the Directorate General of Taxes to introduce various digital services such as e-Filing, e-Billing, e-Registration, and Coretax to improve the efficiency, transparency, and convenience of tax services. As a generation growing up in the digital era, Generation Z has great potential as future taxpayers, but still faces challenges such as low tax literacy. This study uses a qualitative approach with a literature review. Data were obtained from approximately 20 scientific articles and academic documents published between 2020 and 2025. Descriptive qualitative analysis techniques were used to examine the relationship between tax digitalization, tax literacy, and taxpayer compliance among Generation Z. The results indicate that tax digitalization can improve the accessibility, administrative efficiency, and transparency of tax services, thereby encouraging taxpayer compliance. However, the effectiveness of digitalization is still influenced by the level of user understanding and readiness to utilize the digital tax system.*

*Type of Paper: Review*

*Keywords: Tax Digitalization, Taxpayer Compliance, Generation Z, Tax Literacy*

---

### 1. Pengantar

Kemajuan teknologi informasi telah menyebabkan perubahan besar di berbagai sektor, termasuk dalam bidang perpajakan. Di zaman digital saat ini, pemerintah Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terus berusaha memperbaiki dan mendorong perkembangan sistem perpajakan dengan cara yang lebih modern. Upaya ini dilakukan dengan mengenakan berbagai layanan digital yang canggih, seperti e-Registration, e-Filing, e-Billing, e-SPT, serta pengembangan sistem terpadu bernama Coretax. Transformasi digital ini bukan hanya sekadar menyesuaikan diri dengan perubahan zaman, tetapi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan kemampuan bekerja, transparansi, dan kemudahan dalam memberikan layanan perpajakan kepada semua lapisan masyarakat (Ambarwati et al., 2025). Di era perubahan

---

<sup>1</sup>Kontak Penulis:

E-mail: [raishanr206@gmail.com](mailto:raishanr206@gmail.com)

Afiliasi: Universitas Negeri Yogyakarta

digital yang sedang terjadi, memperhatikan kebutuhan wajib pajak muda, terutama Generasi Z, sangatlah penting. Ini terjadi karena generasi saat ini tumbuh sepenuhnya dalam lingkungan digital, sehingga memiliki ciri-ciri yang berbeda secara nyata dari generasi sebelumnya (Hastini et al., 2020)

Generasi Z, yang terdiri dari individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan segmen populasi terbesar di Indonesia (Ambarwati et al., 2025). Kelompok ini dicirikan oleh kapasitas adaptasi teknologi yang kuat, pemanfaatan internet yang ekstensif, dan preferensi untuk memenuhi berbagai kebutuhan melalui ranah digital (Hastini et al., 2020). Kategori Generasi Z memiliki potensi besar sebagai pembayar pajak di masa mendatang dalam kerangka pemungutan pajak. Perkiraan mengindikasikan bahwa apabila seluruh individu dari Generasi Z menjalankan tugas perpajakan mereka, pendapatan negara akan mengalami kenaikan substansial dan berpotensi mengakselerasi kemajuan bangsa (Ambarwati et al., 2025). Namun demikian, data empiris menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih belum optimal, tercermin dari rasio pajak yang berfluktuasi, yakni 10,24 persen pada 2018, turun menjadi 8,33 persen pada 2020, kemudian meningkat kembali menjadi 10,38 persen pada 2022 (Ambarwati et al., 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa masalah kepatuhan pajak masih menjadi tantangan serius yang memerlukan perhatian komprehensif, terlebih dalam menghadapi dinamika perubahan generasi wajib pajak.

Beberapa penelitian sudah dilakukan untuk memahami faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Namun, hasilnya masih tidak konsisten. Dalam penelitian menunjukkan bahwa memperbaiki sistem perpajakan secara digital dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan (Saputra & Darmawan, 2025). Namun, ada penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi tidak begitu berpengaruh jika hanya diuji secara terpisah tanpa memperhatikan seberapa siap dan paham pengguna dalam menggunakannya (Syahla et al., 2026). Situasi yang sama juga terjadi ketika membicarakan tentang kemampuan membaca dan memahami hal-hal terkait pajak. Meskipun sebagian besar penelitian setuju bahwa literasi perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Ambarwati et al., 2025), terdapat temuan yang menunjukkan bahwa literasi perpajakan tidak selalu mampu meningkatkan kepatuhan. Ini terutama terjadi ketika wajib pajak belum cukup memahami pentingnya penelitian perpajakan (Saputra & Darmawan, 2025).

Dalam konteks ini, digitalisasi perpajakan dan literasi pajak menjadi dua hal yang sangat penting dan saling melengkapi. Digitalisasi perpajakan membuat akses dan layanan menjadi lebih mudah dan efisien, sedangkan literasi pajak membantu individu memahami dan menyadari kewajiban pajaknya (Syahla et al., 2026). Menurut teori atribusi, perilaku kepatuhan individu dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik internal seperti pengetahuan dan kesadaran, maupun faktor eksternal seperti kemudahan sistem dan kualitas layanan (Saputra & Darmawan, 2025). Oleh karena itu, penelitian yang menggabungkan digitalisasi perpajakan dan literasi pajak dalam konteks Generasi Z sangat relevan dan perlu dilakukan, baik dari sisi akademis maupun kebijakan publik.

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan upaya segera untuk mengevaluasi secara menyeluruh bagaimana penerapan digitalisasi di bidang perpajakan berdampak pada peningkatan ketaatan wajib pajak, terutama generasi Z yang merupakan kelompok demografis utama dan penting untuk masa depan perpajakan Indonesia. Penelitian ini juga melihat peran literasi perpajakan sebagai faktor yang bisa memperkuat atau melemahkan efektivitas digitalisasi dalam membentuk perilaku kepatuhan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan digitalisasi perpajakan dan tingkat literasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di kalangan Generasi Z, serta menemukan dampak kebijakan yang bisa mendorong meningkatnya kepatuhan pajak secara berkelanjutan di kalangan generasi muda Indonesia.

## 2. Literature Review

### 2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (Ajzen, 1991) menunjukkan bahwa tindakan individu dipengaruhi oleh keinginan yang dipengaruhi oleh sikap, norma personal, dan pengertian tentang kontrol atas perilaku. Di dalam konteks pajak, TPB membantu

untuk memahami bagaimana faktor internal seperti pengetahuan tentang pajak dan faktor eksternal seperti digitalisasi sistem serta dampak dari lingkungan sosial dapat membentuk niat serta tindakan kepatuhan para wajib pajak (Fitriani et al., 2024; Syahla et al., 2026)

## 2.2 Digitalisasi Perpajakan

Digitalisasi perpajakan merupakan modernisasi sistem administrasi pajak yang berlandaskan teknologi dengan tujuan untuk mempermudah prosedur pendaftaran, pelaporan, serta pengeluaran pajak (Ambarwati et al., 2025). Fasilitas digital seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, dan platform Coretax telah dibuat untuk meningkatkan keefisienan dan keterbukaan dalam layanan perpajakan (Saputra & Darmawan, 2025). Kemudahan dalam mengakses layanan ini diharapkan mampu mendorong kepatuhan secara sukarela, khususnya bagi generasi muda yang sudah terbiasa menggunakan teknologi (Kurnia & Khomsiyah, 2023).

## 2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan di mana individu atau entitas yang dikenakan pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara sukarela sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Saputra & Darmawan, 2025). Kepatuhan ini mencakup pendaftaran NPWP, perhitungan dan pembayaran pajak, serta pelaporan SPT dalam waktu yang sudah ditentukan (Kurnia & Khomsiyah, 2023). Beberapa faktor yang memengaruhinya meliputi pengetahuan tentang perpajakan, kesadaran para wajib pajak, penggunaan teknologi dalam layanan, adanya sanksi, dan faktor dari lingkungan sosial (Syahla et al., 2026).

## 2.4 Generasi Z

Generasi Z adalah populasi individu yang lahir pada tahun 1997–2012 yang berkembang di era digital dengan akses total terhadap internet serta platform media sosial (Kurnia & Khomsiyah, 2023). Ciri-ciri Gen Z meliputi preferensi terhadap kemudahan, kecepatan, dan informasi yang bersifat interaktif serta santai (Fitriani et al., 2024). Walaupun mereka terampil dalam bidang teknologi, tingkat pemahaman mengenai pajak di kalangan Gen Z masih tergolong rendah sehingga diperlukan strategi pendidikan melalui media sosial dan saluran digital untuk mendorong kepatuhan mereka (Effendi & Yuliarini, 2025)

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka (*literature review*). Informasi dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber seperti jurnal akademik, artikel, dan dokumen penting yang berhubungan dengan digitalisasi pajak serta kepatuhan pembayaran pajak pada Generasi Z yang telah dipublikasikan antara tahun 2020 hingga 2025. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengkaji sekitar 20 artikel yang relevan. Setelah itu, data tersebut dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi bagaimana digitalisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kalangan Generasi Z.

## 4. Hasil

Digitalisasi dalam pajak merupakan sebuah perubahan dalam administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam layanan perpajakan (Kurachman, 2025). Direktorat Jenderal Pajak telah membuat beragam layanan digital seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, e-Faktur, serta pengembangan sistem Coretax yang saling terhubung (Kurachman, 2025). Inisiatif digital ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka terkait pajak, mulai dari pendaftaran, laporan, hingga pembayaran pajak secara daring tanpa perlu mengunjungi kantor pajak (Ambarwati et al., 2025). Diharapkan layanan digital ini dapat mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta mempercepat proses administrasi perpajakan (Mardiana et al., 2025).

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pajak berpengaruh berbeda-beda terhadap patuhnyan wajib pajak. Beberapa studi menemukan bahwa penerapan sistem perpajakan digital berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan, termasuk di kalangan Generasi Z (Kurnia & Khomsiyah, 2023). Akses yang mudah, waktu yang efisien, dan transparansi yang diberikan oleh sistem digital mendorong wajib pajak untuk lebih taat dalam melaporkan dan membayar pajak (Mardiana et al., 2025). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak memiliki dampak signifikan secara individu terhadap kepatuhan jika tidak didukung oleh pemahaman dan kesiapan dari pengguna (Zaskia & Umaimah, 2025). Dengan kata lain, keberadaan sistem digital saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan tanpa disertai dengan pemahaman pajak yang baik (Sabilla et al., 2025).

Generasi Z, yang merupakan kelompok yang dilahirkan dalam era digital (*digital natives*), menunjukkan sifat yang sangat akrab dengan teknologi, internet, dan platform media sosial (Kurnia & Khomsiyah, 2023). Hubungan ini menjadikan Gen Z sebagai sasaran yang ideal untuk penerapan sistem perpajakan digital, karena mereka cenderung lebih cepat beradaptasi pada layanan yang berbasis online dibandingkan dengan generasi sebelum mereka (Fitriani et al., 2024). Namun, riset mengungkapkan bahwa walaupun Gen Z memiliki keterampilan teknis untuk mengoperasikan sistem digital, mereka masih memiliki tingkat literasi perpajakan yang tergolong rendah (Ambarwati et al., 2025). Hal ini menyebabkan penggunaan sistem digital belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepatuhan terhadap pajak (Julaila et al., 2025). Oleh karena itu, pendekatan pendidikan yang memanfaatkan media sosial dan konten digital menjadi sangat penting untuk memperluas kesadaran dan pemahaman mengenai perpajakan di kalangan Gen Z (Effendi & Yuliarini, 2025)

Penerapan digitalisasi dalam perpajakan untuk Generasi Z menghadapi berbagai tantangan. Pertama, masih terdapat kesenjangan antara kemudahan teknis dalam sistem dan pemahaman yang mendalam tentang kewajiban perpajakan (Kurachman, 2025). Banyak wajib pajak dari Gen Z yang dapat mengakses sistem digital namun tidak tahu bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayar atau langkah-langkah pelaporan yang benar (Syahla et al., 2026). Kedua, masalah teknis seperti server yang mati, pemeliharaan sistem, serta keterbatasan infrastruktur internet di berbagai wilayah masih menjadi hambatan (Kurachman, 2025). Ketiga, kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dan transaksi secara online juga menjadi penghalang (Maulida & Chairina, 2026). Keempat, pola hidup konsumtif dan rendahnya pemahaman mengenai keuangan di kalangan Gen Z membuat mereka lebih memprioritaskan kebutuhan gaya hidup daripada kewajiban untuk membayar pajak (Julaila et al., 2025)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1991 menyediakan dasar yang tepat untuk mengevaluasi dampak digitalisasi pajak pada kepatuhan perpajakan Generasi Z. Dalam kerangka TPB, kepatuhan terpengaruh oleh niat (*intention*), yang dipengaruhi oleh tiga elemen penting: sikap terhadap tindakan, norma subjektif, dan persepsi tentang kontrol perilaku (Kurnia & Khomsiyah, 2023).

Digitalisasi dalam perpajakan berperan penting untuk memengaruhi persepsi kontrol perilaku, yaitu keyakinan bahwa individu merasa mampu melakukan tindakan tertentu dengan mudah. Teknologi digital seperti e-Filing dan e-Billing menyediakan akses yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi, sehingga Generasi Z lebih percaya diri dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Fitriani et al., 2024). Selain itu, proses digital juga berpotensi mengubah sikap terhadap perilaku, karena kemudahan serta transparansi yang ditawarkan oleh sistem ini dapat membentuk pandangan positif tentang pajak (Mardiana et al., 2025).

Namun, TPB juga menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dikendalikan oleh persepsi tidak bisa berdiri sendiri. Faktor norma subjektif, yaitu dampak dari lingkungan sosial seperti teman dan platform media sosial, memiliki peranan signifikan dalam membentuk keinginan untuk patuh di kalangan Gen Z (Kurnia & Khomsiyah, 2023). Oleh karena itu, pelaksanaan digitalisasi pajak harus diimbangi dengan sosialisasi yang efektif melalui media sosial dan kampanye digital agar norma-norma subjektif yang mendukung kepatuhan dapat terbentuk (Effendi & Yuliarini, 2025).

Secara umum, TPB menjelaskan bahwa digitalisasi pajak saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan Gen Z. Kombinasi antara kemudahan dalam sistem (*perceived behavioral control*), pendidikan untuk membangun sikap positif (*attitude*), serta dukungan dari

lingkungan sosial (*subjective norm*) diperlukan agar keinginan untuk patuh dapat terwujud menjadi tindakan kepatuhan yang nyata (Aurelia et al., 2023).

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan diskusi yang telah dilakukan, dapat dirangkum bahwa digitalisasi dalam sektor perpajakan melalui platform seperti e-Filing, e-Billing, dan Coretax telah meningkatkan aksesibilitas serta efisiensi dalam hal administrasi pajak bagi Generasi Z (Kurachman, 2025). Proses digitalisasi pajak terbukti memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan para wajib pajak, namun efektivitasnya sangat tergantung pada seberapa tinggi literasi serta kesiapan penggunaannya (Syahla et al., 2026). Generasi Z yang dikenal sebagai pendigital sejati memiliki potensi besar sebagai pembayar pajak di masa depan, meskipun mereka masih menghadapi tantangan seperti tingkat literasi perpajakan yang rendah dan pola hidup yang cenderung konsumtif (Julaila et al., 2025). Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), kepatuhan pajak dari Generasi Z memerlukan sinergi antara kemudahan sistem (*perceived behavioral control*), sikap positif terhadap pajak (*attitude*), serta dukungan dari lingkungan sosial (*subjective norm*) agar niat untuk mematuhi bisa terwujud dalam tindakan kepatuhan yang nyata (Kurnia & Khomsiyah, 2023).

## Referensi

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *50*, 179-211.
- Ambarwati, Meylita, A., Rianti, Manalu, R. N., & Gulo, R. A. (2025). The Influence of Tax Literacy and Digitalization of the Tax System on Gen Z Taxpayer Compliance at the North Bekasi Tax Office 2024. *Golden Ratio Of Data In Summary*, *5*(4).
- Aurelia, A., Yusuf, M., Julian, A., Meidiana, G., & Linawati. (2023, Juli). Pengaruh Literasi Pajak dan Digitalisasi Sistem Perpajakan Terhadap Niat Patuh Pajak Pada Generasi Z. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, *2*(3).
- Effendi, H. F., & Yuliarini, S. (2025, April). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Gaya Hidup, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Gen Z. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, *21*(1).
- Fitriani, R. N., Ustman, & Marsum. (2024). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Umkm Dengan Gen-Z Sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Social Community*, *9*.
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Jamika Manajemen Informatika*, *10*.
- Hendrawan, A., & Handayani, N. (2025, Maret 02). Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan*. <https://doi.org/10.71312/mrbest.v3i1.251>
- Julaila, Aulia, N., Yahya, L. D., & Kamila, R. Z. (2025). Analisis Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Generasi Z. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *4*(4), 432-443.
- Kurachman, T. (2025, Maret). Harmonisasi Layanan Digital Dibidang Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pajak & Bisnis*, *6*(1).
- Kurnia, E., & Khomsiyah. (2023). Understanding Gen Z Tax Compliance Behaviour. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, *25*, 315-366.
- Mardiana, D., Abdillah, & Rosida, S. A. (2025). Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Perspektif Mahasiswa Akuntansi di DKI Jakarta. *Jurnal Minfo Polgan*, *14*(1).
- Maulida, D. N., & Chairina, S. W. (2026). Pengaruh Literasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemanfaatan Sistem Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Z dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *5*(1), 72-82.
- Sabilla, R., Amin, M., & Afifudin. (2025). Optimalisasi Edukasi Perpajakan Melalui Konten Digital Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi di Kalangan Gen Z Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, *14*(1), 606-620.

- Saputra, K. T., & Darmawan, N. A. S. (2025). Pengaruh Literasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Singaraja. *VJRA*, 14.
- Setyani, A. N., & Muthaher, O. (2025, Desember). Pengaruh Literasi Pajak dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Calon Wajib Pajak. *Jurnal IAKP*, 6(2).
- Syahla, F. N., Purwatiningsih, R. T., Kusuma, D. P. A., & Anggraini, R. (2026). Pengaruh Literasi Perpajakan dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Mahasiswa Akuntansi Universitas Bina Sarana Informatika. *Svientific Journal Of Refelection: Economic, Accounting, Management and Business*, 9.
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh kewajiban moral dan digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi. *Owner Riset & Jurnal Akuntansi*, 6. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>
- Wijaya, H., Zuliyana, M., Putra, D. P., & Rani, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Ilir Timur. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7(1). <https://doi.org/10.36985/kjq23k73>
- Zaskia, A. R., & Umaimah. (2025). Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Mediasi Dalam Pemahaman Pajak Dan Digitalisasi Layanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 4(2), 133 - 148.