

FAKTOR-FAKTOR POTENSIAL DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGGUNAAN E-FILING DI ERA KEAMANAN DATA DIGITAL

Nurwani¹, Nur Hakimah², Dayu Suhardi³

Email: nurwaniakt@gmail.com¹, hakimah2121@gmail.com², camarbiru80@gmail.com³

^{1,2}Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

³Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Parepare

Jl.Jend. Ahmad Yani No.KM .6, Bukit Harapan, Kec.Soreang, Kota Parepare,Sulawesi Selatan

Kode Pos 91112

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor potensial dalam meningkatkan minat penggunaan e-filing di era keamanan data digital pada Wajib Pajak di Kota Parepare. Fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi, kesukarelaan, serta kepercayaan terhadap keamanan data digital memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data primer diperoleh melalui wawancara terhadap delapan responden, yang terdiri dari dua pegawai KPP Pratama Parepare dan enam wajib pajak (tiga pengguna e-filing dan tiga non pengguna e-filing). Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-filing dinilai efektif, efisien, dan memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan. Namun demikian, tingkat kepercayaan terhadap keamanan data digital menjadi faktor penting dalam keputusan wajib pajak untuk menggunakan layanan e-filing secara konsisten. Beberapa wajib pajak masih menunjukkan keraguan terhadap perlindungan data pribadi dan keamanan sistem online Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan jaminan keamanan data digital perlu diperkuat agar kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital semakin meningkat. Penelitian ini menegaskan bahwa di era digital tahun 2025, keberhasilan implementasi e-filing tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi dan kemudahan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan data digital yang digunakan dalam sistem perpajakan.

Kata Kunci: E-Filing, Kepercayaan terhadap Keamanan Data Digital, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi

Abstract

This study aims to analyze potential factors in increasing the interest in using e-filing in the era of digital data security among taxpayers in Parepare City. The focus of this research is to understand how perceptions of usefulness, ease of use, technological readiness, voluntariness, and trust in digital data security influence taxpayers' interest in adopting e-filing. This study employs a descriptive qualitative approach, with primary data collected through interviews with eight respondents consisting of two officers from the Parepare Primary Tax Office (KPP Pratama) and six taxpayers (three e-filing users and three non-users). The results indicate that e-filing is considered effective, efficient, and convenient for annual tax reporting. However, the level of trust in digital data security becomes a crucial factor influencing taxpayers' decisions to use e-filing consistently. Some taxpayers still express concerns regarding the protection of personal information and the security of the online system managed by the Directorate General of Taxes. Therefore, increasing public awareness and ensuring strong data protection mechanisms are essential to enhance taxpayer confidence in digital tax systems. This study emphasizes that in the digital era of 2025, the success of e-filing implementation is not solely determined by technological convenience but also by the level of taxpayer trust in digital data security within the taxation system.

Keywords: E-Filing, Trust in Digital Data Security, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Technological Readiness

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai

pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pajak memiliki peran strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta menjadi instrumen pemerataan ekonomi nasional. Dalam konteks modernisasi administrasi publik, pemerintah terus berupaya meningkatkan efektivitas pemungutan pajak melalui inovasi berbasis teknologi informasi guna mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel [1].

Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem e-filing, yaitu layanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui jaringan internet. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya secara daring tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan adanya e-filing, pelaporan pajak dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta efisiensi administrasi perpajakan [14].

Implementasi e-filing merupakan bagian dari program modernisasi administrasi perpajakan yang dimulai sejak tahun 2002 sebagai bentuk penerapan konsep *e-government*. Program ini bertujuan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak negara melalui pemanfaatan sistem informasi berbasis digital. Strategi ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi dan penerapan *good governance*, di mana teknologi informasi dijadikan alat utama dalam meningkatkan pelayanan publik dan menekan potensi penyalahgunaan kewenangan [6].

Penerapan sistem e-filing di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat. Pertama, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)* menegaskan pentingnya sistem administrasi perpajakan yang berbasis teknologi informasi agar pelaksanaan kewajiban pajak lebih efektif dan efisien. Kedua, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 mengatur tata cara penyampaian SPT secara elektronik melalui *Application Service Provider (ASP)*. Ketiga, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 menjadi pedoman terbaru yang menggabungkan ketentuan penyampaian, penerimaan, dan pengolahan SPT secara elektronik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP) memperkuat aspek keamanan informasi wajib pajak dalam sistem digital, sehingga DJP wajib menjamin kerahasiaan dan keamanan data pribadi dalam setiap transaksi elektronik perpajakan [3], [18].

Regulasi-regulasi tersebut menunjukkan bahwa sistem e-filing tidak hanya berorientasi pada efisiensi layanan, tetapi juga pada jaminan perlindungan data pribadi yang kini menjadi isu global dalam tata kelola digital sektor publik. Penerapan prinsip-prinsip hukum ini menjadi fondasi penting bagi DJP dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital di Indonesia [7].

Meskipun sistem e-filing telah memberikan banyak kemudahan, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare, jumlah wajib pajak pengguna e-filing menunjukkan fluktuasi. Tahun 2020 tercatat 48.566 pengguna e-filing, meningkat menjadi 53.099 pada 2021, kemudian turun menjadi 48.020 pada 2022, dan kembali naik menjadi 52.034 pada 2023. Namun, masih terdapat 7.530 wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual di tahun 2023 (KPP Pratama Parepare, 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa adopsi sistem e-filing di Kota Parepare masih belum mencapai tingkat optimal. Beberapa faktor penyebabnya meliputi keterbatasan literasi digital wajib pajak, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi pajak daring, serta keraguan terhadap keamanan data pribadi yang tersimpan dalam sistem DJP Online. Isu keamanan data digital kini menjadi perhatian penting, mengingat kasus kebocoran data di sektor publik dan swasta semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir [5].

Kepercayaan terhadap keamanan data digital menjadi faktor potensial yang memengaruhi keputusan wajib pajak dalam menggunakan layanan e-filing. Wajib pajak akan lebih percaya dan nyaman menggunakan sistem digital jika mereka merasa data pribadinya aman dari penyalahgunaan atau kebocoran [20]. Sebaliknya, ketidakpercayaan terhadap keamanan data akan menghambat minat penggunaan e-filing, meskipun layanan tersebut menawarkan kemudahan dan efisiensi.

Selain aspek kepercayaan, beberapa faktor lain seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi, dan kesukarelaan juga memengaruhi minat penggunaan e-filing. Persepsi kegunaan berkaitan dengan manfaat langsung yang dirasakan wajib pajak; persepsi kemudahan menggambarkan sejauh mana sistem e-filing mudah digunakan; kesiapan teknologi mencerminkan dukungan infrastruktur dan kemampuan pengguna; sedangkan kesukarelaan

berhubungan dengan kemauan wajib pajak untuk mengadopsi inovasi tanpa paksaan [\[4\]](#).

Dalam konteks perkembangan teknologi dan kebijakan keamanan, penelitian mengenai faktor-faktor potensial dalam meningkatkan minat penggunaan e-filing di era keamanan data digital menjadi sangat relevan. Penelitian ini berupaya untuk menggali bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dalam membentuk minat wajib pajak di Kota Parepare terhadap penggunaan e-filing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor potensial yang memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing di era keamanan data digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara komprehensif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terhadap sistem e-filing yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pendekatan ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis statistik, melainkan pada pendalaman makna dan interpretasi konteks sosial yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam penggunaan layanan digital [\[12\]](#).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare, yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa KPP Pratama Parepare merupakan lembaga pelayanan pajak yang aktif menerapkan sistem e-filing dan memiliki tingkat partisipasi wajib pajak yang masih berfluktuasi dalam empat tahun terakhir. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan kunci, yang meliputi pegawai KPP Pratama Parepare dan wajib pajak pengguna serta non pengguna e-filing.
2. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen resmi DJP, laporan tahunan KPP Pratama Parepare, literatur akademik, peraturan perpajakan, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian ini [\[11\]](#).

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun jumlah informan sebanyak 8 (delapan) orang, terdiri atas:

1. 2 (dua) pegawai KPP Pratama Parepare, masing-masing dari Seksi Pelayanan dan *Account Representative*, karena memiliki tanggung jawab langsung terhadap implementasi e-filing;
2. 3 (tiga) wajib pajak pengguna e-filing, untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan, keamanan data, dan manfaat sistem;
3. 3 (tiga) wajib pajak non pengguna e-filing, untuk menggali faktor penghambat, termasuk persepsi risiko dan ketidakpercayaan terhadap sistem digital.

Pemilihan jumlah informan disesuaikan dengan prinsip ketercukupan data (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak lagi menambah temuan baru [\[2\]](#). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi yang lebih luas mengenai persepsi, kepercayaan, dan kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Pertanyaan disusun berdasarkan lima indikator utama, yaitu: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi, kesukarelaan, dan kepercayaan terhadap keamanan data digital [\[12\]](#).
2. Observasi
Observasi dilakukan di KPP Pratama Parepare untuk mengetahui secara langsung mekanisme pelayanan e-filing, interaksi antara petugas dan wajib pajak, serta fasilitas digital yang digunakan dalam pelaporan pajak.
3. Dokumentasi
Dokumentasi mencakup pengumpulan data sekunder seperti laporan tahunan KPP, jumlah pengguna e-filing, data kepatuhan wajib pajak, serta dokumen peraturan perpajakan terkait digitalisasi layanan pajak [\[15\]](#).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*) – proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data dari hasil wawancara dan observasi.
2. Penyajian data (*data display*) – penyusunan informasi secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian.
3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) identifikasi pola, tema, dan hubungan antar faktor yang memengaruhi minat penggunaan e-filing di era keamanan data digital [11].

Analisis dilakukan secara iteratif, di mana peneliti secara berulang membandingkan data empiris dengan konsep teoritis dan regulasi yang relevan, guna memperoleh pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang diteliti. Untuk memastikan keabsahan hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pegawai pajak, wajib pajak pengguna e-filing, dan wajib pajak non pengguna. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menguji konsistensi temuan. Validitas data juga diperkuat melalui member check, yaitu konfirmasi hasil interpretasi kepada informan agar diperoleh kesesuaian antara pandangan peneliti dan realitas di lapangan [12].

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare, melibatkan 8 (delapan) informan, terdiri atas 2 (dua) pegawai KPP dari seksi pelayanan dan account representative, serta 6 (enam) wajib pajak (3 pengguna e-filing dan 3 non pengguna e-filing). Hasil penelitian ini menggambarkan faktor-faktor potensial yang memengaruhi minat penggunaan e-filing di era keamanan data digital dengan lima fokus utama: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi, kesukarelaan, dan kepercayaan terhadap keamanan data digital.

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Sebagian besar informan menyatakan bahwa sistem e-filing memberikan **manfaat nyata** dalam pelaporan pajak. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu pegawai KPP Pratama Parepare (Informan 1):

“E-filing ini sebenarnya sangat membantu wajib pajak. Mereka tidak perlu antre di kantor pajak, cukup dari rumah atau kantor masing-masing. Prosesnya juga cepat dan langsung terhubung dengan sistem DJP.”

Wajib pajak pengguna e-filing juga menyampaikan bahwa layanan ini lebih praktis dibandingkan pelaporan manual. Salah satu wajib pajak pengguna (Informan 3) mengatakan:

“Kalau lewat e-filing, saya bisa lapor dari HP saja. Tidak perlu bolak-balik ke kantor pajak. Biasanya selesai dalam waktu 10 menit.”

Namun, ada juga informan yang menganggap manfaat tersebut belum dirasakan optimal. Salah satu wajib pajak non pengguna (Informan 6) menyatakan:

“Saya belum terbiasa. Katanya memang lebih cepat, tapi saya lebih nyaman datang langsung karena bisa tanya kalau ada yang salah.”

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum wajib pajak menilai e-filing efektif dan efisien, tetapi manfaatnya belum dirasakan merata karena adanya perbedaan tingkat pemahaman dan kebiasaan penggunaan teknologi.

2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Sebagian besar informan menganggap sistem e-filing mudah digunakan, meskipun masih memerlukan panduan bagi pengguna baru. Seorang pegawai KPP (Informan 2) menjelaskan:

“Kami sudah berupaya memberikan sosialisasi dan panduan penggunaan e-filing setiap awal tahun pelaporan. Tapi memang tidak semua wajib pajak bisa langsung paham, terutama yang usianya sudah lanjut.”

Salah satu wajib pajak pengguna (Informan 4) juga menyampaikan pengalaman positifnya:

“Tampilannya sekarang lebih sederhana. Ada panduan langkah-langkahnya di website DJP, jadi saya bisa ikuti sendiri tanpa bantuan petugas.”

Namun, bagi sebagian wajib pajak yang tidak terbiasa dengan teknologi, kemudahan ini belum sepenuhnya dirasakan. Salah satu wajib pajak non pengguna (Informan 7) menuturkan:

“Saya sudah pernah coba, tapi waktu itu bingung karena banyak menu dan harus aktifkan e-fin dulu. Akhirnya saya tetap datang ke kantor pajak saja.”

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sistem e-filing semakin *user friendly*, tingkat kemudahan masih dipengaruhi oleh pengalaman digital dan usia pengguna.

3. Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*)

Kesiapan teknologi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi e-filing. Sebagian besar informan menyatakan bahwa perangkat dan jaringan internet yang digunakan sudah cukup memadai. Salah satu pegawai KPP (Informan 1) menegaskan:

"Dari sisi infrastruktur, sudah sangat mendukung. Kami juga menyediakan helpdesk digital bagi wajib pajak yang mengalami kendala teknis saat pelaporan."

Wajib pajak pengguna e-filing juga mengonfirmasi hal serupa. Salah satu informan (Informan 5) menyatakan:

"Saya biasanya pakai laptop atau HP untuk lapor pajak. Internetnya lancar. Cuma kalau tanggal 30 Maret memang agak susah karena server ramai."

Namun, ada pula responden yang masih menghadapi kendala teknis di wilayah tertentu. Wajib pajak non pengguna (Informan 8) menyebutkan:

"Saya tinggal di daerah pinggiran Parepare, kadang sinyal internet tidak stabil. Jadi lebih baik saya datang langsung ke KPP supaya lebih pasti."

Dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi di Kota Parepare tergolong baik, namun pemerataan jaringan internet masih perlu diperhatikan agar seluruh wajib pajak dapat menikmati kemudahan layanan digital secara merata.

4. Persepsi Kesukarelaan (*Voluntariness*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak menggunakan e-filing secara sukarela, namun dorongan tersebut sering kali berasal dari saran petugas pajak atau lingkungan kerja. Salah satu wajib pajak pengguna (Informan 3) menyampaikan:

"Awalnya saya lapor manual, tapi petugas pajak menyarankan pakai e-filing karena lebih cepat. Setelah dicoba, ternyata memang lebih mudah."

Namun, ada juga responden yang masih merasa "terpaksa" mengikuti sistem digital karena perubahan kebijakan. Wajib pajak non pengguna (Informan 7) mengatakan:

"Sekarang hampir semua diarahkan ke e-filing. Jadi mau tidak mau harus ikut. Tapi saya lebih suka datang langsung supaya bisa pastikan data tidak salah."

Pegawai KPP menegaskan bahwa pihaknya tidak mewajibkan, tetapi sangat mendorong penggunaan e-filing:

"Kami hanya menyarankan, bukan memaksa. Tapi ke depan, memang targetnya semua pelaporan akan beralih ke sistem elektronik."

Dengan demikian, kesukarelaan wajib pajak dalam menggunakan e-filing masih dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak.

5. Kepercayaan terhadap Keamanan Data Digital (*Trust in Digital Data Security*)

Sebagian besar informan menyampaikan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi yang disimpan dalam sistem e-filing. Wajib pajak non pengguna (Informan 6) mengatakan:

"Saya agak khawatir data penghasilan dan nomor rekening bocor. Sekarang banyak kasus kebocoran data, jadi saya masih ragu untuk lapor secara online."

Wajib pajak pengguna e-filing yang lebih melek digital memiliki pandangan berbeda. Salah satu informan (Informan 4) menuturkan:

"Saya percaya sistem DJP sudah aman. Sama seperti aplikasi bank, semua sudah terenkripsi. Selama kita tidak sembarangan bagikan PIN, data aman."

Pegawai KPP juga memberikan penjelasan terkait perlindungan data digital:

"Sistem DJP sudah menerapkan multi-layer security dan data encryption. Kami juga terikat oleh Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Nomor 27 Tahun 2022."

Meskipun demikian, sebagian wajib pajak masih menilai bahwa transparansi terkait keamanan data perlu ditingkatkan. Salah satu informan (Informan 2) menyarankan:

"Mungkin DJP bisa sosialisasikan lebih terbuka bagaimana sistem keamanan itu bekerja, supaya masyarakat tidak takut lagi."

Dari wawancara ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap keamanan data digital berpengaruh langsung terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filing.

Semakin tinggi kepercayaan terhadap keamanan data, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk beralih ke sistem digital.

6. Rekapitulasi Temuan Lapangan

Aspek yang Diteliti	Hasil Temuan Lapangan	Keterangan Tambahan
Persepsi Kegunaan	E-filing dinilai efektif, efisien, dan membantu wajib pajak dalam pelaporan pajak.	7 dari 8 responden setuju.
Persepsi Kemudahan	Mudah digunakan oleh pengguna berpengalaman, namun masih sulit bagi pengguna baru.	6 dari 8 responden setuju.
Kesiapan Teknologi	Infrastruktur sudah baik, tetapi sinyal di daerah pinggiran masih lemah.	7 dari 8 responden menyatakan siap.
Kesukarelaan	Sebagian besar menggunakan e-filing atas saran petugas pajak.	8 responden setuju bahwa e-filing membantu.
Kepercayaan terhadap Keamanan Data Digital	Masih ada keraguan terhadap keamanan data pribadi wajib pajak.	6 responden masih khawatir terhadap keamanan data.

Sumber: Data diolah, 2024

Pembahasan

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan menggambarkan sejauh mana wajib pajak meyakini bahwa penggunaan e-filing dapat memberikan manfaat nyata dalam pelaporan pajak. Berdasarkan hasil penelitian di KPP Pratama Parepare, sebagian besar wajib pajak menilai bahwa e-filing efektif dan efisien, karena mampu menghemat waktu dan biaya pelaporan. Fakta ini menunjukkan bahwa sistem e-filing telah berfungsi sebagai alat modernisasi pelayanan publik yang mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajibannya.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian [16] yang menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan, semakin besar pula minat wajib pajak untuk mengadopsi teknologi pajak berbasis digital.

Dalam konteks Kota Parepare, manfaat e-filing tidak hanya berupa kemudahan teknis, tetapi juga peningkatan akurasi dan transparansi data pelaporan pajak. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih lebih memilih datang langsung ke KPP karena merasa lebih yakin dengan bantuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun persepsi kegunaan tinggi, adaptasi terhadap sistem digital masih dipengaruhi oleh faktor kebiasaan dan kepercayaan terhadap pelayanan manual.

2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan berhubungan dengan sejauh mana sistem e-filing dianggap mudah dipelajari dan dioperasikan oleh wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Parepare menilai e-filing cukup mudah digunakan, terutama oleh mereka yang sudah terbiasa menggunakan layanan digital seperti perbankan online dan aplikasi keuangan.

Fakta ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), di mana kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi baru. Penelitian [4] juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan positif terhadap niat penggunaan e-filing, terutama di kalangan wajib pajak berusia produktif dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

Namun, kondisi faktual di lapangan menunjukkan bahwa kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata, terutama oleh wajib pajak berusia di atas 45 tahun atau yang memiliki literasi digital rendah. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan e-filing tidak hanya bergantung pada desain sistem yang mudah, tetapi juga pada pendampingan dan edukasi digital yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, KPP Pratama Parepare perlu memperkuat kegiatan sosialisasi dan pelatihan berbasis teknologi agar kemudahan yang ditawarkan dapat benar-benar dirasakan oleh semua kelompok wajib pajak.

3. Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*)

Kesiapan teknologi merupakan indikator penting yang menunjukkan sejauh mana infrastruktur dan kemampuan pengguna mendukung pelaksanaan sistem e-filing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak di Parepare telah memiliki perangkat dan koneksi internet yang memadai. Hal ini menandakan bahwa infrastruktur digital di wilayah tersebut sudah relatif siap untuk mendukung penerapan sistem pajak berbasis elektronik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian [1] yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi e-filing sangat ditentukan oleh kesiapan teknologi, baik dari sisi perangkat, jaringan internet, maupun literasi pengguna. Namun, fakta di lapangan juga memperlihatkan masih adanya perbedaan tingkat kesiapan antarwilayah, di mana wajib pajak di daerah pinggiran Parepare mengalami kesulitan karena jaringan internet yang tidak stabil.

Dengan demikian, meskipun kesiapan teknologi sudah tergolong baik, DJP dan pemerintah daerah tetap perlu melakukan pemerataan infrastruktur digital serta memastikan keberlanjutan sistem layanan daring. Penelitian [8] mendukung hal ini dengan menyebutkan bahwa kesesuaian antara teknologi dan kebutuhan pengguna (*Task Technology Fit*) menjadi kunci kesuksesan implementasi layanan digital publik.

4. Persepsi Kesukarelaan (*Voluntariness*)

Persepsi kesukarelaan menunjukkan sejauh mana wajib pajak menggunakan e-filing secara sukarela tanpa paksaan eksternal. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar wajib pajak menggunakan e-filing karena merasa diuntungkan oleh kemudahan dan efisiensi sistem. Namun, sebagian lainnya menggunakan e-filing karena dorongan dari petugas pajak atau lingkungan kerja, bukan karena kesadaran pribadi.

Fakta ini menggambarkan bahwa kesukarelaan penggunaan e-filing di Kota Parepare masih bersifat stimulus-driven, atau dipicu oleh pengaruh eksternal. Hasil ini sesuai dengan temuan [19] yang menyatakan bahwa faktor sosial dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap niat adopsi teknologi dalam konteks perpajakan.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kesukarelaan berhubungan erat dengan norma subjektif dan dukungan sosial. Artinya, semakin kuat dukungan dan ajakan dari lingkungan sosial, semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Namun, untuk memperkuat kesukarelaan secara berkelanjutan, DJP perlu menumbuhkan motivasi intrinsik melalui edukasi dan penyadaran nilai moral perpajakan bahwa penggunaan e-filing merupakan wujud partisipasi aktif dalam membangun transparansi fiskal negara.

5. Kepercayaan terhadap Keamanan Data Digital (*Trust in Digital Data Security*)

Kepercayaan terhadap keamanan data digital merupakan faktor baru yang sangat relevan, di mana isu kebocoran data dan serangan siber menjadi perhatian global. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak di Kota Parepare masih meragukan keamanan data pribadi yang mereka masukkan ke dalam sistem e-filing.

Fakta ini menunjukkan adanya gap antara regulasi dan persepsi publik. Secara yuridis, perlindungan data pribadi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang memberikan jaminan keamanan informasi bagi setiap warga negara, termasuk data perpajakan. DJP juga telah menerapkan sistem keamanan berlapis (*multi-layer security*) dan enkripsi data untuk mencegah penyalahgunaan informasi.

Namun, fakta di lapangan memperlihatkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat masih rendah karena kurangnya sosialisasi mengenai bagaimana sistem keamanan tersebut bekerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian [5] yang menemukan bahwa persepsi risiko terhadap keamanan data menjadi salah satu hambatan utama dalam penggunaan sistem keuangan digital.

Selain itu, penelitian [10] menegaskan bahwa kepercayaan terhadap keamanan digital secara signifikan memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan sistem keuangan atau pajak berbasis daring. Oleh karena itu, peningkatan minat penggunaan e-filing di era digital tidak cukup hanya dengan penyediaan fasilitas teknologi, tetapi juga memerlukan transparansi kebijakan keamanan data dan edukasi publik mengenai perlindungan privasi digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor potensial yang memengaruhi minat penggunaan e-filing di era keamanan data digital pada wajib pajak di Kota Parepare. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima faktor utama yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi, kesukarelaan, dan kepercayaan terhadap keamanan data digital berperan penting dalam membentuk minat wajib pajak untuk menggunakan sistem e-filing.

Persepsi kegunaan dan kemudahan menjadi pendorong utama yang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan wajib pajak dalam pelaporan pajak, sedangkan kesiapan teknologi mendukung keberlanjutan sistem digital. Kesukarelaan wajib pajak menunjukkan adanya pengaruh sosial, sementara kepercayaan terhadap keamanan data digital muncul seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perlindungan data pribadi. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi e-filing bergantung pada kombinasi antara aspek teknis (kemudahan dan infrastruktur) serta aspek psikologis (kepercayaan dan persepsi manfaat). Oleh karena itu, penguatan kepercayaan publik terhadap keamanan sistem digital menjadi prioritas utama dalam menjaga keberlanjutan transformasi perpajakan di era modern.

Saran

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian yang telah disimpulkan masih terdapat banyak kekurangan, namun peneliti mencoba memberikan saran yakni:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
DJP perlu meningkatkan transparansi keamanan data digital melalui publikasi rutin tentang sistem keamanan di website dan aplikasi DJP Online serta infografis atau video edukasi di media sosial. Sosialisasi keamanan data dan penggunaan e-filing juga dapat diperkuat melalui webinar, lokakarya di KPP, dan pendampingan langsung bagi wajib pajak yang memiliki literasi digital rendah. Selain itu, DJP perlu memastikan pembaruan keamanan dan peningkatan kapasitas server secara berkala agar layanan e-filing tetap stabil dan dapat diandalkan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode kuantitatif atau mixed methods serta menambahkan variabel seperti literasi digital perpajakan, kepercayaan terhadap pemerintah, dan pengalaman pengguna (*user experience*). Cakupan responden juga dapat diperluas agar hasil penelitian memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arniati A, Zodiansari P, Kurniawan D. (2023). *Analisis E-Filing Direktorat Jenderal Pajak dan E-Filing Online Pajak untuk Pengembangan Jasa Aplikasi Perpajakan (Studi Kasus di Indonesia)*. JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan, 8(1), 27–37.
- [2] Creswell J.W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- [3] Direktorat Jenderal Pajak. (2019). *PER-02/PJ/2019 tentang Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT)*. Jakarta: DJP.
- [4] Darmayanti, I., & Rustiyaningsih, S. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing pada WPOP Pengguna E-Filing. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 7(02), 132-145.
- [5] Urumsah, D., & Al Rasyid, R. I. H. (2023). Tax compliance cost: explore body of literature by use science mapping. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 18(1), 41-68.

- [6] Ginting, D. F., & Muttaqin, Z. (2025). PENERAPAN E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TERHADAP PEMERIKSAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUMEDANG. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 16(2), 162-171.
- [7] Irsan Lubis, Suryani. (2020). *Perpajakan Digital*. Yogyakarta: Lautan Pustaka.
- [8] Kardha D, Herawati R, Kristiana Y. (2023). *Evaluasi Kinerja dan Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Task Technology Fit*. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2).
- [9] Direktorat Jenderal Pajak. (2005). *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang penyampaian SPT secara elektronik melalui ASP*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- [10] Marco M, Arifin A.Z. (2024). *Perceived Benefits and Perceived Behavioral Control Toward Fintech Adoption Intention in Banking Products*. *Jurnal Perbankan Syariah*, 5(2):229–246.
- [11] Miles MB, Huberman AM, Saldana J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- [12] Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [13] Sari, M. U., & Murdani, M. H. (2023). Analisis kesuksesan implementasi e-learning di Universitas Wijaya Putra menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, 3(7), 289–296..
- [14] Sejahtera, A. C. S., Daksa, N. D. B., Saragih, D. P., Fazya, N. A., & Nugrahimsyah, D. H. (2024). Peran dan upaya pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 3(3), 102–106.
- [15] Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [16] Utami, A. P., & Osesoga, M. S. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang. *Ultima Accounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 15-32.
- [17] Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [18] Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [19] Pramana, G. W. J., & Sapari, S. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(9).
- [20] Arodhiskara, Y., Harun, H., & Jufri, A. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL DALAM LITERASI DAN PENGELOLAAN KEUANGAN UNTUK PENGEMBANGAN USAHA KRIPIK SIKAPA DI DESA CEMBA. *DECISION: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 324-331.