



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 17342-17349

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Literasi Pajak, Digitalisasi Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Pajak Generasi Z di Era Digital

Diani Widiastuti

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Pendidikan, Bisnis, dan Ilmu Sosial, Universitas Sunan Gresik

dianiwidiastuti92@gmail.com

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran literasi pajak dan digitalisasi perpajakan dalam membangun kepatuhan pajak pada Generasi Z di era digital melalui pendekatan kajian literatur. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan literature review terhadap berbagai publikasi ilmiah nasional maupun internasional yang relevan, meliputi jurnal terakreditasi sinta, buku ilmiah, serta laporan lembaga internasional yang membahas mengenai literasi pajak, digitalisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi pajak merupakan fondasi utama dalam membentuk pemahaman, kesadaran, dan tanggung jawab perpajakan bagi Generasi Z, sedangkan digitalisasi perpajakan berperan dalam meningkatkan kemudahan akses layanan, efisiensi dalam pengadministrasian kewajiban perpajakan, serta pengalaman wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam artikel ini juga menunjukkan bahwa karakteristik Generasi Z sebagai digital natives memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi peningkatan kepatuhan pajak melalui pemanfaatan teknologi digital yang didukung oleh program literasi perpajakan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan pajak pada Generasi Z memerlukan pendekatan yang terintegrasi melalui penguatan literasi pajak, optimalisasi digitalisasi dan layanan perpajakan. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian perpajakan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah khususnya kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan pajak Generasi Z yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan di era digital seperti saat ini.

Kata Kunci: Generasi Z, Literasi Pajak, Digitalisasi Perpajakan, Kepatuhan Pajak,

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan besar pada berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Salah satu bidang yang mengalami transformasi signifikan adalah sektor perpajakan. Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak terus mendorong modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital dengan tujuan menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Teknologi terbaru yang dikembangkan oleh DJP saat ini adalah system coretax, dimana wajib pajak dapat mengisi, membayar dan melaporkannya secara mandiri kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan prinsip *self assesment system* yang dianut Indonesia. Selain coretax, digitalisasi perpajakan seperti penerapan sistem elektronik e-SPT) dalam pelaporan, pembayaran, serta layanan administrasi pajak yang dapat dilakukan secara online dan real time, hal ini menjadi bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Tingkat kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor regulasi dan keberadaan sanksi, tetapi juga berkaitan dengan pemahaman, kesadaran, serta persepsi masyarakat terhadap pajak. Semakin tinggi kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, maka semakin besar pula potensi penerimaan negara yang dapat dihimpun. Sebaliknya, rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak yang pada akhirnya berdampak terhadap kemampuan pemerintah dalam menjalankan berbagai program pembangunan. Kirchler et al. (2008) melalui *Slippery Slope Framework* menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat terbentuk melalui kombinasi antara kekuatan otoritas (*power of authorities*) dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (*trust in authorities*). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak

tidak cukup hanya dilakukan melalui pendekatan administratif, tetapi juga membutuhkan upaya membangun pemahaman dan hubungan positif antara wajib pajak dengan institusi perpajakan.

Kepatuhan pajak juga dapat dijelaskan melalui pendekatan psikologis, salah satunya melalui *Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap suatu tindakan, norma subjektif dari lingkungan sekitar, serta persepsi individu mengenai kemampuan dalam melakukan tindakan tersebut. Dalam konteks perpajakan, seseorang akan lebih cenderung memenuhi kewajiban pajaknya apabila memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat pajak, memperoleh dukungan sosial yang positif, serta merasa mampu menjalankan proses perpajakan dengan mudah. Oleh karena itu, faktor pengetahuan dan kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan menjadi aspek penting dalam membentuk perilaku kepatuhan, khususnya pada kelompok wajib pajak muda yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan generasi sebelumnya.

Salah satu faktor yang berperan dalam membangun kepatuhan pajak adalah literasi pajak. Literasi pajak menggambarkan kemampuan individu dalam memahami informasi perpajakan, mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, serta mampu menerapkan pengetahuan tersebut dalam pengambilan keputusan terkait pajak. Literasi pajak memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan sekadar mengetahui aturan perpajakan, karena mencerminkan kemampuan seseorang dalam memahami fungsi pajak dan menghubungkannya dengan kehidupan sehari-hari. Tingkat literasi pajak yang baik dapat membantu mengurangi kesalahpahaman terhadap kewajiban perpajakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berkontribusi melalui pembayaran pajak (Rifani, et al; 2025). Selain aspek pemahaman, perkembangan teknologi juga memberikan perubahan besar terhadap cara masyarakat berinteraksi dengan sistem perpajakan.

Digitalisasi perpajakan merupakan bentuk transformasi administrasi pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Implementasi layanan seperti pelaporan pajak elektronik, pembayaran digital, dan berbagai layanan administrasi berbasis sistem daring bertujuan menciptakan proses perpajakan yang lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses. Bassey et al. (2022) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pola hubungan antara pemerintah dan wajib pajak. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan sistem tersebut. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga kesiapan pengguna dalam memahami dan memanfaatkannya.

Perkembangan digitalisasi perpajakan memiliki keterkaitan yang erat dengan karakteristik Generasi Z sebagai kelompok yang tumbuh dalam lingkungan teknologi digital. Generasi Z sering disebut sebagai *digital native* karena memiliki kedekatan yang tinggi dengan internet, perangkat digital, dan berbagai layanan berbasis aplikasi. Karakter tersebut menjadikan Generasi Z relatif mudah beradaptasi terhadap inovasi teknologi, termasuk layanan perpajakan digital. Namun, kemampuan dalam menggunakan teknologi tidak selalu menunjukkan tingkat pemahaman pajak yang memadai. Seseorang dapat memiliki kemampuan digital yang tinggi, tetapi belum tentu memahami mekanisme perpajakan, fungsi pajak, maupun kewajiban yang harus dipenuhi sebagai wajib pajak. Oleh karena itu, penguatan literasi pajak tetap diperlukan agar pemanfaatan teknologi digital dapat berjalan searah dengan peningkatan kesadaran dan kepatuhan perpajakan.

Dengan demikian, keberhasilan penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada peran pemerintah (DJP) sebagai pengelola pajak, tetapi juga pada kesadaran setiap individu dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara. Kontribusi pajak yang diberikan oleh masyarakat menjadi salah satu bentuk partisipasi dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional (Rinaldi et al, 2025). Sebaliknya, perilaku ketidakpatuhan pajak dapat menjadi hambatan dalam menjaga stabilitas ekonomi dan keuangan negara karena berpotensi mengurangi sumber pendapatan pemerintah serta menghambat pelaksanaan berbagai kebijakan dan program pembangunan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak melalui berbagai pendekatan, seperti pengetahuan perpajakan, digitalisasi sistem pajak, kesadaran pajak, maupun sosialisasi perpajakan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengujian hubungan antar variabel secara empiris dengan pendekatan kuantitatif. Kajian yang mengintegrasikan literasi pajak dan digitalisasi perpajakan dalam perspektif perubahan karakteristik Generasi Z sebagai generasi digital masih relatif terbatas. Padahal, pemahaman mengenai bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam membangun kepatuhan pajak menjadi penting, mengingat Generasi Z akan menjadi kelompok dominan dalam struktur wajib pajak pada masa mendatang.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat dipahami bahwa literasi pajak dan digitalisasi perpajakan merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam membangun kepatuhan pajak Generasi Z di era digital. Literasi pajak memberikan dasar pemahaman yang memungkinkan individu memahami pentingnya pajak dan menjalankan kewajibannya secara benar, sedangkan digitalisasi perpajakan memberikan kemudahan dalam proses pelaksanaan kewajiban tersebut. Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara pengetahuan pajak, sistem digital perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak, tetapi sebagian besar masih berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel secara empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan: **Bagaimana peran literasi pajak dan digitalisasi perpajakan dapat berdampak pada kepatuhan pajak generasi Z di era digital?** Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur dengan menganalisis berbagai penelitian terdahulu yang membahas keterkaitan antara literasi pajak, digitalisasi perpajakan, dan kepatuhan pajak. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi membangun kepatuhan pajak Generasi Z melalui kombinasi peningkatan literasi dan optimalisasi teknologi perpajakan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berarti peneliti melakukan eksplorasi guna memahami makna dari suatu masalah yang terjadi (Creswell dan Poth, 2018). Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tinjauan literatur. Literatur yang digunakan didapatkan dari buku, jurnal ilmiah, artikel yang telah dipublikasi, penelitian terdahulu, berita, serta aturan-aturan terkait yang relevan dengan penelitian ini. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif dimana peneliti memberikan gambaran informasi dan data yang diperoleh secara komprehensif, melalui tahapan identifikasi, pengelompokan, dan interpretasi terhadap temuan dari berbagai literatur yang telah dikumpulkan. Setiap penelitian terdahulu dianalisis untuk melihat kesamaan, perbedaan, serta kontribusinya dalam menjelaskan hubungan antara literasi pajak, digitalisasi perpajakan, dan kepatuhan pajak Generasi Z. Hasil analisis tersebut kemudian disusun untuk memperoleh pemahaman konseptual mengenai bagaimana peran literasi pajak dan digitalisasi perpajakan dapat berdampak pada kepatuhan pajak generasi Z di era digital. Literatur yang dikaji mencakup penelitian yang membahas kepatuhan pajak, literasi pajak, digitalisasi perpajakan, perilaku wajib pajak, serta karakteristik Generasi Z sebagai kelompok yang berkembang dalam lingkungan digital. Pemilihan artikel dilakukan secara selektif agar referensi yang digunakan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai perkembangan kajian perpajakan dalam konteks transformasi digital.

3. Hasil dan Diskusi

1. Peran Literasi Pajak Dalam Membentuk Kepatuhan Pajak Generasi Z

Literasi pajak menjadi salah satu elemen dasar dalam membangun kepatuhan pajak, terutama pada Generasi Z yang berada pada tahap transisi sebagai calon wajib pajak maupun wajib pajak baru. Literasi pajak tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memahami informasi mengenai aturan perpajakan, tetapi juga mencakup kemampuan individu dalam memahami fungsi pajak, manfaat pajak bagi pembangunan, serta konsekuensi apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan. Dengan demikian, semakin baik tingkat literasi pajak seseorang, semakin besar kemungkinan individu tersebut memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsep tersebut sejalan dengan Theory of Planned Behavior yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh proses kognitif sebelum suatu tindakan dilakukan. Dalam konteks kepatuhan pajak, individu yang memiliki pemahaman positif mengenai pajak akan cenderung membangun sikap yang lebih menerima terhadap kewajiban perpajakan. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman dapat menyebabkan munculnya persepsi negatif, seperti anggapan bahwa pajak hanya merupakan beban finansial tanpa memahami manfaat sosial yang dihasilkan.

Pada Generasi Z, literasi pajak memiliki peranan yang semakin penting karena kelompok ini akan menjadi bagian besar dari struktur wajib pajak di masa mendatang. Meskipun Generasi Z dikenal memiliki akses informasi yang luas melalui teknologi digital, kemudahan memperoleh informasi tidak selalu menjamin bahwa informasi perpajakan yang diterima telah dipahami dengan benar. Oleh karena itu, peningkatan literasi pajak diperlukan agar kemampuan digital yang dimiliki generasi muda dapat diarahkan pada perilaku perpajakan yang positif.

Penelitian Rifani et al. (2025) menunjukkan bahwa literasi pajak berkontribusi dalam membentuk moral pajak mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dapat menjadi dasar dalam membangun kesadaran internal untuk memenuhi kewajiban pajak. Sejalan dengan penelitian Fajriyani dan Widarno (2025), literasi pajak juga memiliki keterkaitan dengan kepatuhan wajib pajak karena individu yang memahami mekanisme perpajakan akan lebih mudah menjalankan kewajiban administratifnya.

Namun peran literasi pajak ini harus didukung dengan adanya edukasi perpajakan untuk membangun kesadaran pajak pada generasi Z. OECD (2015) dalam laporannya yang berjudul *Building Tax Culture, Compliance and Citizenship* menjelaskan bahwa edukasi perpajakan merupakan upaya sistematis untuk memberikan pengetahuan, meningkatkan pemahaman, serta membangun kemampuan masyarakat dalam memahami sistem perpajakan. Melalui proses tersebut diharapkan terbentuk literasi pajak, yaitu kemampuan individu untuk tidak hanya mengetahui informasi perpajakan, tetapi juga memahami dan mengaplikasikannya dalam pelaksanaan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan demikian, edukasi perpajakan dapat dipandang sebagai proses, sedangkan literasi pajak merupakan hasil atau kompetensi yang diharapkan terbentuk melalui proses tersebut, sehingga dapat dipahami bahwa literasi pajak berfungsi sebagai faktor internal yang membentuk kesiapan individu dalam menghadapi sistem perpajakan modern. Bagi Generasi Z, peningkatan literasi pajak bukan hanya bertujuan agar mereka mengetahui aturan pajak, tetapi juga membangun pemahaman bahwa pajak merupakan bentuk kontribusi sosial yang memiliki dampak terhadap pembangunan nasional.

2. Digitalisasi Perpajakan Sebagai Pendukung Kemudahan Kepatuhan Pajak

Transformasi digital dalam bidang perpajakan menjadi salah satu perubahan penting dalam meningkatkan kualitas administrasi pajak. Dalam perspektif Technology Acceptance Model (Davis, 1989), penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan. Konsep yang dikembangkan oleh Davis ini menjadi dasar bahwa penggunaan layanan perpajakan digital akan lebih mudah diterima apabila wajib pajak merasa sistem tersebut memberikan manfaat nyata dan tidak sulit digunakan. Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah melakukan digitalisasi perpajakan guna mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya, sudah banyak aplikasi yang dapat diakses untuk wajib pajak, seperti: e-faktur, e-bupot, e-filling, dan yang terbaru adalah coretax. Dengan adanya kemudahan ini diharapkan wajib pajak Generasi Z yang hidup di era digital dapat dengan mudah mengaplikasikannya terlebih Indonesia menganut system self assesment, dimana kewajiban melapor, menghitung, hingga menyetorkannya ke kas negara pun dilakukan secara mandiri.

Konsep tersebut relevan dengan penerapan layanan pajak digital karena wajib pajak akan lebih mudah menerima sistem elektronik apabila mereka merasa layanan tersebut mampu membantu menyelesaikan kewajiban pajak secara lebih cepat dan praktis. Bagi Generasi Z, karakteristik yang dekat dengan teknologi menjadi peluang besar bagi keberhasilan digitalisasi perpajakan. Generasi ini telah terbiasa menggunakan berbagai layanan digital dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari transaksi keuangan hingga layanan publik. Namun demikian, pemanfaatan teknologi perpajakan tetap membutuhkan pemahaman yang memadai agar pengguna tidak hanya mampu mengakses sistem, tetapi juga memahami proses perpajakan yang dilakukan.

Penelitian Bassegy et al. (2022) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi pajak bukan hanya mengenai penerapan teknologi, tetapi juga perubahan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sistem digital yang efektif harus mampu memberikan pengalaman pengguna yang mudah, aman, dan terpercaya. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi perpajakan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem sekaligus kesiapan masyarakat sebagai pengguna.

Dengan demikian, digitalisasi perpajakan dapat dipandang sebagai faktor eksternal yang mendukung kepatuhan pajak. Namun, teknologi tidak dapat berdiri sendiri tanpa didukung oleh kemampuan pengguna. Integrasi antara sistem digital yang mudah digunakan dan masyarakat yang memiliki literasi pajak menjadi kunci agar transformasi digital benar-benar mampu meningkatkan kepatuhan. Sehingga walaupun peran digitalisasi perpajakan ini penting namun harus didukung dengan adanya Gerakan Literasi Perpajakan yang memadai, sehingga proses digitalisasi ini akan berjalan dengan lancar.

3. Tantangan Digitalisasi Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Generasi Z

Salah satu tantangan utama adalah adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan kemampuan pengguna dalam memanfaatkannya. Sistem digital yang kompleks dapat menjadi hambatan apabila masyarakat belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai prosedur penggunaannya.

Pada Generasi Z, tantangan tersebut terlihat dari adanya perbedaan antara kemampuan menggunakan teknologi secara umum dengan kemampuan memahami teknologi perpajakan. Kemampuan menggunakan media sosial atau aplikasi digital tidak secara otomatis menunjukkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem perpajakan elektronik. Oleh karena itu, literasi digital dan literasi pajak perlu dikembangkan secara bersamaan.

Selain aspek kemampuan pengguna, faktor kepercayaan juga menjadi bagian penting dalam penerimaan sistem digital perpajakan. Berdasarkan Slippery Slope Framework (Kirchler et al., 2008), kepercayaan terhadap otoritas pajak dapat memengaruhi kesediaan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Sistem digital yang transparan, aman, dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Tantangan lainnya adalah bagaimana pemerintah mampu menyediakan literasi perpajakan yang sesuai dengan karakter Generasi Z. Pendekatan konvensional perlu dikombinasikan dengan strategi komunikasi digital agar informasi perpajakan lebih mudah diterima oleh generasi muda. Penyampaian informasi melalui media yang familiar bagi Gen Z dapat meningkatkan efektivitas edukasi pajak.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa pembangunan kepatuhan pajak Generasi Z membutuhkan pendekatan yang menyeluruh. Digitalisasi perpajakan memberikan fasilitas yang mendukung kemudahan kepatuhan, sedangkan literasi dan edukasi pajak membangun kemampuan serta kesadaran individu. Ketiga aspek tersebut perlu berjalan secara beriringan agar transformasi perpajakan digital mampu menghasilkan generasi wajib pajak yang sadar, mandiri, dan patuh.

4. Keterkaitan Wajib Pajak Generasi Z dengan Perkembangan Perpajakan Indonesia di Era Digital

Perubahan struktur demografi Indonesia menunjukkan bahwa Generasi Z akan menjadi salah satu kelompok yang memegang peranan penting dalam keberlangsungan sistem perpajakan nasional pada masa mendatang. Seiring meningkatnya partisipasi generasi ini dalam dunia kerja dan kegiatan ekonomi, jumlah individu yang memiliki kewajiban perpajakan juga akan terus bertambah. Kondisi tersebut menjadikan Generasi Z sebagai kelompok strategis dalam upaya memperluas basis pajak dan meningkatkan penerimaan negara. OECD (2021) menegaskan bahwa pembentukan budaya kepatuhan pajak perlu dimulai sejak dini melalui pendidikan dan pembinaan kepada generasi muda karena mereka merupakan calon wajib pajak yang akan menopang sistem perpajakan di masa depan. Dengan demikian, investasi pada peningkatan literasi dan kesadaran pajak sejak usia muda merupakan bagian dari strategi jangka panjang untuk memperkuat penerimaan negara.

Perkembangan tersebut berjalan beriringan dengan transformasi administrasi perpajakan yang sedang dilakukan pemerintah Indonesia melalui pemanfaatan teknologi digital. Berbagai layanan perpajakan berbasis elektronik dikembangkan untuk menyederhanakan proses administrasi, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas interaksi antara otoritas pajak dengan masyarakat. Menurut Bassey et al. (2022), digitalisasi administrasi perpajakan tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi dalam pelayanan publik, tetapi juga sebagai perubahan paradigma dalam tata kelola perpajakan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur dari tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga dari kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

Karakteristik Generasi Z yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi memberikan peluang besar bagi keberhasilan modernisasi administrasi perpajakan. Kelompok ini memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap berbagai platform digital sehingga relatif lebih mudah menerima inovasi layanan publik berbasis teknologi. Akan tetapi, hasil sintesis berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan menggunakan teknologi tidak selalu diikuti oleh pemahaman yang memadai mengenai perpajakan. OECD (2021) menjelaskan bahwa pendidikan perpajakan memiliki peran penting dalam membangun budaya kepatuhan karena pengetahuan yang dimiliki masyarakat akan memengaruhi cara mereka memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan kata lain, kemajuan teknologi perlu diimbangi dengan peningkatan literasi pajak agar pemanfaatan sistem digital benar-benar mampu mendorong perilaku kepatuhan.

Di sisi lain, pembangunan kepatuhan pajak juga berkaitan dengan hubungan antara masyarakat dan otoritas perpajakan. Kirchler, Hoelzl, dan Wahl (2008) menjelaskan melalui *Slippery Slope Framework* bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua unsur utama, yaitu kekuatan otoritas dalam menegakkan peraturan (*power of authorities*) dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan (*trust in authorities*). Temuan tersebut diperkuat oleh Aini et al, (2025), yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berkontribusi terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak di negara-negara ASEAN. Bagi Generasi Z, kepercayaan tersebut dapat dibangun melalui pelayanan yang transparan, sistem digital yang mudah digunakan, serta penyampaian informasi perpajakan yang jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan kajian diatas, dapat dipahami bahwa penguatan kepatuhan pajak Generasi Z di Indonesia memerlukan pendekatan yang bersifat komprehensif. Pengembangan teknologi perpajakan merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi efektivitasnya akan lebih optimal apabila disertai dengan peningkatan literasi pajak dan edukasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, strategi pembangunan kepatuhan pajak tidak hanya berfokus pada modernisasi sistem administrasi, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia yang memiliki pemahaman perpajakan yang baik. Kombinasi antara literasi pajak, transformasi digital, dan meningkatnya kepercayaan terhadap otoritas pajak diharapkan mampu membentuk budaya kepatuhan yang berkelanjutan serta memperkuat penerimaan pajak Indonesia pada masa mendatang.

5. Upaya Membangun Kepatuhan Pajak Generasi Z di Era Digital

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Mengenai Upaya Membangun Kepatuhan Pajak

No	Peneliti	Metode Penelitian	Upaya yang Ditawarkan	Hasil Penelitian
1	Mascagni, Santoro, & Mukama (2019)	Systematic Literature Review	Penguatan edukasi perpajakan (<i>taxpayer education</i>)	Edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan mampu meningkatkan pengetahuan perpajakan, memperbaiki persepsi terhadap otoritas pajak, dan mendorong kepatuhan sukarela, terutama di negara berkembang.
2	Bornman & Wassermann (2020)	Conceptual Study	Peningkatan literasi pajak	Literasi pajak tidak hanya mencerminkan pengetahuan mengenai aturan perpajakan, tetapi juga kemampuan memahami, mengevaluasi, dan menerapkan informasi perpajakan dalam pengambilan keputusan.
3	Bassey et al. (2022)	Systematic Literature Review	Optimalisasi digitalisasi administrasi perpajakan	Digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pelayanan, serta menurunkan biaya kepatuhan (<i>compliance cost</i>). Namun, keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dan kualitas sistem.
4	Setyani & Muthaheer (2025)	Kuantitatif (SEM-PLS)	Integrasi literasi pajak dan digitalisasi perpajakan	Literasi pajak dan digitalisasi perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan calon wajib pajak. Digitalisasi memperkuat pengaruh literasi terhadap perilaku patuh.
5	Rifani et al. (2025)	Kuantitatif	Penguatan moral dan literasi pajak	Literasi pajak berpengaruh terhadap peningkatan moral pajak mahasiswa sehingga mendorong kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa penelitian terdahulu belum menunjukkan satu upaya yang bersifat tunggal dalam meningkatkan kepatuhan pajak Generasi Z. Sebaliknya, setiap penelitian menawarkan pendekatan yang saling melengkapi sesuai dengan fokus kajiannya. Mascagni et al. (2019) lebih menekankan pentingnya edukasi perpajakan sebagai dasar pembentukan budaya kepatuhan, sedangkan Bornman dan Wassermann (2020) memandang literasi pajak sebagai kemampuan yang memungkinkan individu memahami dan mengimplementasikan pengetahuan perpajakan dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, Bassey et al. (2022) menggarisbawahi bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

Setyani dan Muthaher (2025) menunjukkan bahwa literasi pajak dan digitalisasi perpajakan secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan calon wajib pajak. Hasil tersebut diperkuat oleh Rifani et al. (2025) yang menemukan bahwa peningkatan literasi pajak berkontribusi terhadap pembentukan moral pajak mahasiswa, sehingga mendorong munculnya kepatuhan yang berasal dari kesadaran individu.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa kepatuhan pajak Generasi Z di era digital dapat dipengaruhi oleh adanya literasi pajak yang berperan dalam meningkatkan kemampuan individu memahami kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Upaya yang paling relevan bagi Indonesia adalah mengintegrasikan antara literasi pajak dan digitalisasi pajak ke dalam kebijakan perpajakan yang berorientasi pada karakteristik Generasi Z sebagai generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi digital.

4. Kesimpulan

Literasi pajak berperan sebagai fondasi dalam membangun kemampuan individu untuk memahami hak dan kewajiban perpajakan. Di sisi lain, digitalisasi perpajakan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban administrasi melalui layanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemajuan teknologi tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan apabila tidak disertai dengan pemahaman perpajakan yang memadai dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. karakteristik Generasi Z sebagai *digital natives* memberikan peluang besar bagi keberhasilan transformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Kedekatan generasi ini dengan teknologi menjadi modal penting dalam pemanfaatan layanan perpajakan digital, tetapi tetap memerlukan penguatan literasi pajak agar kemudahan teknologi dapat diterjemahkan menjadi perilaku kepatuhan yang berkelanjutan. Selain itu, hubungan yang dibangun antara otoritas pajak dan masyarakat melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif turut berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela.

Referensi

1. Aini, A. N., Suhatmi, E. C., & Meikhati, E. (2025). Pengaruh kepercayaan pada pemerintah, literasi pajak, dan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 26(1). <https://doi.org/10.29040/jap.v26i1.18055>
2. 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)
3. Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), Article 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
4. Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review* (2nd ed.). SAGE Publications.
5. Bormann, M., & Wassermann, M. (2020). Tax knowledge for the digital economy. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.4102/jef.v13i1.489>
6. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
7. Hartner, M., Rechberger, S., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2008). Procedural fairness and tax compliance. *Economic Analysis and Policy*, 38(1), 137–152. [https://doi.org/10.1016/S0313-5926\(08\)50010-5](https://doi.org/10.1016/S0313-5926(08)50010-5)
8. Ismail, A. C. (2025). Determinants of tax compliance among Generation Z: A case study at KPP Pratama Karanganyar. *Educoretax*, 5(10). <https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i10.1886>
9. Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
10. Lumbantobing, S. P., & Adwimurti, Y. (2025). Digital tax transformation and compliance behaviour: The moderating role of social norms in Indonesian corporate tax system. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 30(1). <https://doi.org/10.20885/jaai.vol30.iss1.art9>
11. Mascagni, G. (2018). From the lab to the field: A review of tax experiments. *Journal of Economic Surveys*, 32(2), 273–301. <https://doi.org/10.1111/joes.12201>
12. OECD. (2021). *Building tax culture, compliance and citizenship: A global source book on taxpayer education* (2nd ed.). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/18585eb1-en>
13. Okoli, C. (2015). A guide to conducting a standalone systematic literature review. *Communications of the Association for Information Systems*, 37, 879–910. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03743>
14. Paul, J., & Criado, A. R. (2020). The art of writing literature review: What do we know and what do we need to know? *International Business Review*, 29(4), 101717. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2020.101717>
15. Rinaldi, M., Ramadhani, M. H. Z. K., Ramadhani, M. A., Sudirman, S. R., & Ariandi, M. A. (2025). The mediating role of digital tax literacy in TikTok-based tax compliance among Indonesian taxpayers. *INJECT (Interdisciplinary Journal of Communication)*, 10(1). <https://doi.org/10.18326/inject.v10i1.4527>
16. Setyani, A. N., & Muthaher, O. (2025). Pengaruh literasi pajak dan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan calon wajib pajak. *Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 6(2), 306–316. <https://doi.org/10.35314/iakp.v6.i2.1289>
17. Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
18. Surianto, N. M., & Azisah, A. N. (2025). Persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan. *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*. <https://doi.org/10.24252/isafir.v7i1.68426>
19. Torraco, R. J. (2005). Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples. *Human Resource Development Review*, 4(3), 356–367. <https://doi.org/10.1177/1534484305278283>

20. Utami, R. T., Tjaraka, H., & Rahmiati, A. (2025). *The influence of digitalization of the tax system, social media, and hedonism culture on tax compliance*. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 8(2). <https://doi.org/10.31538/ijse.v8i2.6055>
21. Webster, J., & Watson, R. T. (2002). *Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review*. *MIS Quarterly*, 26(2), xiii–xxiii.
22. Wulandari, C. L., & Rahma, R. N. (2025). *Analisis implementasi digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Generasi Z*. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 5(1). <https://doi.org/10.30587/jcaa.v5i1.11730>
23. Xiao, Y., & Watson, M. (2019). *Guidance on conducting a systematic literature review*. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>