

## Persepsi Wajib Pajak Terhadap Layanan DJP Online: Studi Kasus Di Kota Demak

Penulis:

Fanisa Rizkina<sup>1</sup>, Ita Rakhmawati<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sunan Kudus

Jl. Conge Ngembalrejo, Ngembal Rejo, Ngembalrejo, Kec. Bae, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59322

Email : [fanisarizkina1@gmail.com](mailto:fanisarizkina1@gmail.com) , [itarakhmawati@iainkudus.ac.id](mailto:itarakhmawati@iainkudus.ac.id)

History of article: Received: 2 Agustus 2025, Revision: 5 November 2025, Published: 6 Desember 2025  
DOI: 10.33197/jabe.vol11.iss2.2025.3102

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi wajib pajak terhadap layanan DJP Online di Kota Demak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi fenomenologi interpretatif (*Interpretative Phenomenological Analysis/IPA*). Penelitian ini berupaya menggali pengalaman subjektif wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital. Informan dipilih secara purposive berdasarkan kriteria kepemilikan NPWP minimal satu tahun dan pengalaman menggunakan layanan DJP Online seperti e-Filing, e-Billing, atau e-Registration. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan tahapan *Interpretative Phenomenological Analysis/IPA*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap layanan DJP Online dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan, kendala teknis, manfaat digitalisasi layanan, dan dukungan sosial. Temuan ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* menjadi faktor dominan dalam penerimaan teknologi. Selain itu, dukungan sosial dari lingkungan sekitar terbukti membantu wajib pajak dalam menghadapi hambatan penggunaan, sejalan dengan teori *Social Influence* dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi). Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan DJP Online telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaporan pajak, khususnya di kalangan wajib pajak muda yang akrab teknologi, meskipun masih diperlukan pengembangan fitur dan peningkatan stabilitas sistem agar lebih inklusif bagi seluruh kalangan.

**Keywords:** *persepsi wajib pajak; layanan DJP online*

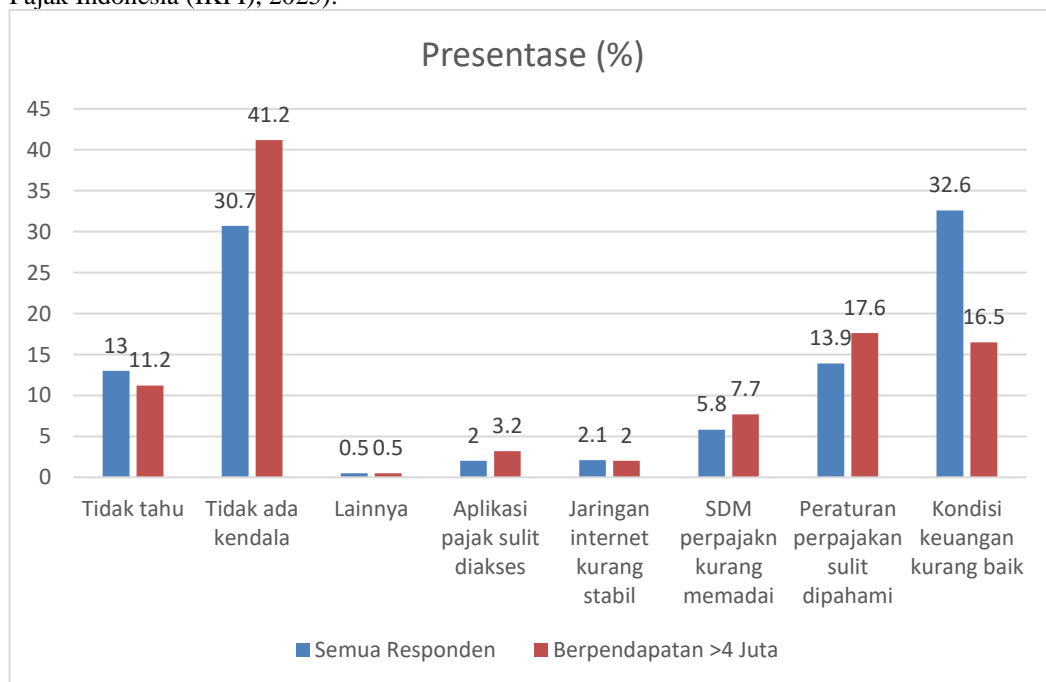
### INTRODUCTION

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat, banyak hal telah berubah dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem perpajakan turut mengalami perubahan (Fahmi & Anfasyah, 2022). Menyikapi hal ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghadirkan inovasi berupa DJP (Tiara et al., 2025). DJP Online merupakan sebuah sistem informasi yang memudahkan wajib pajak dalam mengurus berbagai kewajiban perpajakan seperti PPh, PPN, dan pelaporan SPT.

DJP Online adalah platform digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara daring (Arianty, 2023). Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, seperti e-Filing untuk pelaporan SPT secara elektronik, e-Billing untuk pembuatan kode pembayaran pajak, e-Registration untuk pendaftaran NPWP secara online, dan e-Bupot untuk penerbitan bukti potong dan pelaporan SPT bulanan. Dengan layanan ini, DJP bertujuan meningkatkan efisiensi dan akurasi proses perpajakan (Darma et al., 2025).

DJP Online dapat diakses melalui situs atau aplikasi menggunakan perangkat digital seperti handphone, laptop, atau komputer yang terhubung ke internet. Namun, sebelum dapat menggunakan layanan ini, wajib pajak harus memiliki NPWP dan mendaftar *Electronic Filing Identification Number* (E-FIN) sebagai syarat aktivasi akun DJP Online (Wibawa et al., 2025). Pembayaran pajak secara online semakin diminati karena menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi individu maupun pelaku usaha. Salah satu keunggulan utamanya adalah peningkatan akurasi dan efisiensi dalam proses pembayaran, yang dapat mengurangi risiko kesalahan serta menghemat waktu (Slamet Herutono, Ratna Puji Astuti, 2024). Selain itu, optimalisasi layanan ini juga mendukung peningkatan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan dengan memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu dan benar (Dermawan et al., 2025). Secara keseluruhan, penggunaan layanan pajak online memberikan pengalaman yang lebih praktis dan transparan.

Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan *Core Tax Administration System* (CTAS) sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan, yang mulai diimplementasikan secara nasional pada 1 Januari 2025 (Daryatno et al., 2025). Sistem ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, integrasi data, dan transparansi sistem perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Namun, meskipun CTAS menyediakan antarmuka digital yang lebih modern, penggunaannya menghadapi tantangan terkait literasi teknologi dan akses bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem digital. DJP juga melaporkan bahwa penggunaan kanal elektronik terutama e-Filing terus meningkat. Di Jawa Timur III, misalnya, sampai 5 Mei 2025 mencapai 94,07% pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Filing (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Secara nasional, target kepatuhan penyampaian SPT Tahunan tahun 2025 ditetapkan sekitar 81,92 %. Meski demikian, masih terdapat disparitas adopsi layanan digital di beberapa wilayah kabupaten/kota yang mungkin belum mencapai tingkat penggunaan yang sama (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI), 2025).



Gambar 1. Data Kendala Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut data Kementerian Komunikasi dan Informatika (2022), sebanyak 81% responden mengalami gangguan jaringan internet, dan hanya 3% yang rutin menggunakan internet untuk aktivitas keuangan, termasuk pajak. Kondisi ini mencerminkan tantangan besar dalam mengintegrasikan layanan pajak digital ke kehidupan wajib pajak. Meski DJP telah melakukan berbagai pengembangan digital, tingkat adopsi dan kepuasan pengguna masih rendah, sehingga

diperlukan peningkatan kualitas layanan dan penguatan kepercayaan wajib pajak (Lappra et al., 2025).

Meski layanan pajak online memiliki banyak manfaat, kendala teknis dan sistem daring yang kurang ramah pengguna dapat menghambat proses dan menyebabkan keterlambatan pembayaran, sehingga berisiko menimbulkan denda. Selain itu, pengisian SPT masih dirasa sulit oleh banyak wajib pajak (Dewa Ayu Nyoman Stari Dewi, 2025). Penelitian oleh Suriyati et al. (2022) menunjukkan bahwa hanya sekitar 67,49% wajib pajak di Makassar yang memanfaatkan layanan elektronik seperti e-Filing dan e-Billing, menandakan bahwa penggunaannya belum maksimal.

Penelitian oleh (Nurdin, 2023) menunjukkan bahwa berdasarkan survei yang dilakukan Indikator Politik Indonesia terhadap 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas di seluruh Indonesia pada 13-20 September 2022 yang dipublikasikan melalui dataindonesia.com, ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun sebagian besar pemilik NPWP telah menjalankan kewajiban perpajakan, mereka masih menghadapi sejumlah hambatan. Faktor utama yang menghambat kepatuhan perpajakan di Indonesia adalah tingginya angka kemiskinan. Hasil survei memperlihatkan bahwa kondisi keuangan yang kurang baik, di mana sekitar 39-40% responden mengaku tidak pernah berurusan dengan kantor pajak karena alasan tersebut. Selain itu, terdapat kendala teknis seperti sulitnya memahami peraturan perpajakan sebesar 17,6%, gangguan jaringan internet berkisar 3,1%, dan kesulitan dalam mengakses aplikasi perpajakan 1,1%. Faktor-faktor tersebut mencerminkan tantangan baik dari sisi ekonomi maupun teknis dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak di Indonesia.

Penelitian terdahulu oleh Ahmad Ramzi Ghulam Syam, Haliah (2023) berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan e-Filing pada KPP Makassar Utara. Sementara itu, Karina & H Simanjuntak (2022) mengkaji faktor-faktor apa saja yang menentukan efektivitas penggunaan e-Bupot 23/26, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan dalam mencapai kepuasan pengguna. Di sisi lain, Vientiany et al. (2024) membahas tantangan dan peluang dalam implementasi sistem pajak online di Indonesia, lebih menekankan dari sisi kebijakan, kesiapan infrastruktur, serta hambatan umum yang dihadapi oleh pemerintah dan DJP dalam menerapkan sistem perpajakan digital. Fokus utamanya berada pada analisis sistem dan lingkungan implementasi, tanpa melihat lebih jauh persepsi serta pengalaman langsung dari wajib pajak sebagai pengguna layanan online tersebut.

Studi Oktavia et al. (2023) lebih menitikberatkan pada faktor-faktor yang memengaruhi persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap minat menggunakan e-Filing, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan sistem. Meskipun demikian, penelitian tersebut masih terbatas pada salah satu layanan digital yang disediakan oleh DJP, yaitu e-Filing, tanpa mengkaji secara menyeluruh persepsi wajib pajak terhadap layanan online DJP secara keseluruhan. Di sisi lain, layanan online DJP kini tidak hanya mencakup e-Filing, tetapi juga berbagai aplikasi dan fitur lain seperti e-Form, e-Bupot, e-Faktur, dan aplikasi perpajakan lainnya. Penelitian oleh Ade Mentari (2024) berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap etika penggelapan pajak, seperti moralitas, norma sosial, dan tingkat pengetahuan perpajakan. Masih terdapat keterbatasan dalam kajian terkait bagaimana persepsi wajib pajak terhadap aspek teknis dan layanan digital perpajakan turut memengaruhi kepatuhan pajak. Seiring dengan berkembangnya sistem administrasi perpajakan berbasis online melalui layanan DJP, muncul berbagai tantangan baru yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya, seperti kestabilan jaringan internet, kemudahan akses aplikasi, dan kualitas layanan digital.

Penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi wajib pajak terhadap layanan online DJP di daerah tingkat kabupaten seperti Kota Demak masih sangat terbatas. Oleh karena itu, studi ini penting karena menyoroti persepsi wajib pajak sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan perpajakan di wilayah tersebut. Persepsi dan penerimaan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan serta efektivitas sistem administrasi perpajakan.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menyoroti peran relawan pajak dari kalangan generasi Z sebagai agen perubahan dalam membentuk persepsi wajib pajak terhadap layanan online DJP. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), faktor eksternal seperti edukasi, bimbingan, dan lingkungan sosial berperan penting dalam memengaruhi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* suatu teknologi. Relevansi teori TAM dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya menjelaskan bahwa penerimaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital dipengaruhi oleh persepsi atas kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Dalam hal ini, peran relawan pajak sebagai generasi melek digital dapat menjadi faktor pendukung dalam membentuk persepsi tersebut.

Relawan pajak menjadi *role model* dalam penggunaan layanan perpajakan digital seperti cara penggunaan aplikasi seperti e-Filing, e-Bupot, DJP Online, mampu menjawab keraguan atau kekhawatiran wajib pajak soal keamanan, kerumitan, atau manfaat layanan. Sehingga lahirnya persepsi wajib pajak terhadap kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap layanan online DJP mampu berubah ke arah yang lebih positif.

Relawan pajak berperan sebagai agen edukasi digital yang tidak hanya memahami teknologi dengan cepat, tetapi juga mampu menyampaikan informasi secara sederhana, memberikan contoh langsung penggunaan layanan online DJP, serta meningkatkan literasi digital wajib pajak. Keberadaan relawan pajak ini diharapkan mampu menjawab kendala, memberikan pengalaman positif, dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap layanan perpajakan berbasis digital, sehingga dapat mendorong peningkatan penerimaan layanan online DJP di masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi wajib pajak di Kota Demak terhadap layanan online yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut, mengungkap kendala yang dihadapi wajib pajak dalam penggunaan layanan digital DJP, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan pemanfaatan layanan perpajakan secara online. Terlebih lagi, studi di wilayah kabupaten seperti Kota Demak masih jarang dilakukan, padahal persepsi wajib pajak daerah turut berperan dalam menentukan keberhasilan sistem administrasi perpajakan nasional. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan DJP Online sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan pajak masyarakat.

## LITERATURE REVIEW

### *Technology Acceptance Model*

*Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Teori ini merupakan pengembangan dari *The Theory of Reasoned Action* yang dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1975. Davis (1989) mengembangkan TAM untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi seseorang dalam menerima atau menolak penggunaan teknologi informasi. Tujuan dari model penelitian ini adalah merancang dan menguji validitas skala pengukuran baru untuk variabel manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) (Louis & Ariyanto, 2021). *Perceived usefulness* merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan efektivitas atau hasil kerja mereka. Sementara itu, *perceived ease of use* menggambarkan sejauh mana individu meyakini bahwa sistem tersebut dapat dioperasikan dengan mudah tanpa mengalami kesulitan.

Menurut Venkatesh & Davis (2000), kebermanfaatan adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem dapat membantu meningkatkan hasil atau pencapaian dalam pekerjaannya. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kebermanfaatan meliputi: a) peningkatan kinerja, b) peningkatan produktivitas, c) peningkatan efektivitas kerja, serta d) manfaat nyata dari sistem yang digunakan. Sementara itu, menurut Venkatesh & Davis (2000) kemudahan penggunaan diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa sistem tertentu dapat digunakan dengan mudah dan dipahami tanpa kesulitan. Indikator untuk mengukur kemudahan penggunaan

mencakup: a) sistem yang jelas dan mudah dipahami, b) tidak memerlukan banyak usaha dalam pengoperasiannya, c) kemudahan dalam penggunaan, serta d) fleksibilitas sistem.

### Konsep Persepsi

Persepsi berasal dari kata Latin *perciper*, yang berarti menangkap atau memahami. Persepsi dapat diartikan sebagai proses di mana seseorang mengamati, menafsirkan, dan memberikan makna terhadap suatu objek, peristiwa, atau situasi berdasarkan informasi yang diterima melalui pancaindra serta pengalaman sebelumnya. Melalui proses ini, individu membentuk kesan dan penilaian terhadap sesuatu, baik dalam aspek positif maupun negatif (Kadek et al., 2024). Robbins (2008) Persepsi adalah proses individu dalam mengatur dan menafsirkan kesan dalam memori untuk memberi makna pada lingkungan, yang bersifat subjektif dan dapat berbeda antar individu.

Proses persepsi tidak hanya melibatkan apa yang secara fisik ditangkap oleh pancaindra, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal individu, seperti pengalaman, pengetahuan, motivasi, dan nilai-nilai yang dianut (Ade Mentari, 2024). Persepsi Wajib Pajak terhadap DJP Online dipengaruhi oleh kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Jika sistem dianggap mempermudah dan efisien, Wajib Pajak cenderung bersikap positif dan rutin menggunakannya. Semakin mudah digunakan, semakin tinggi pula dorongan untuk memanfaatkannya secara berkelanjutan (Louis & Ariyanto, 2021).

Menurut teori *Information System Succes Model* oleh DeLone dan McLean, kesuksesan suatu teknologi informasi, seperti DJP Online yang dapat diakses melalui web, *smartphone*, dan komputer dapat diukur melalui beberapa dimensi yang terdapat dalam model tersebut (Nazifah et al., 2020). Adapun indikator mengenai tolak ukur dari kesuksesan sebuah teknologi informasi Hartono (2007) kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, kepuasan pemakai. Berdasarkan dimensi-dimensi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa teknologi informasi dapat dikatakan sukses apabila kemudahan dalam penggunaan, keakuratan informasi, kualitas pelayanan, serta kepuasan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan tersebut.

### Layanan DJP Online

DJP Online merupakan sistem pemungutan pajak berbasis *self-assessment* yang mendorong wajib pajak untuk secara mandiri bertanggung jawab dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan kewajibannya (Anfasyah, 2022). Meskipun dalam praktiknya, pembayaran pajak dapat dilakukan oleh pihak ketiga seperti pemberi kerja, wajib Pajak tetap wajib untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Dalam layanan elektronik, terdapat tiga elemen utama: penyedia layanan (pemerintah), penerima layanan (masyarakat), dan media (teknologi). Dalam layanan pajak online, tersedia lima jenis layanan yang dapat diakses publik: (Dian Eka Prangga, 2022)

1. e-Registration  
Layanan ini digunakan untuk mengajukan permohonan terkait pengelolaan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau status Pengusaha Kena Pajak (PKP). Fungsinya mencakup pendaftaran, perubahan data, pemindahbukuan, pembatalan NPWP, hingga pembatalan pengukuhan PKP. Semua layanan ini terhubung langsung secara online melalui sistem Administrasi Umum Direktorat Jenderal Pajak sesuai ketentuan PER-04/PJ/2020.
2. e-Billing  
Merupakan aplikasi berbasis web yang memungkinkan Wajib Pajak untuk membuat kode billing secara mandiri melalui jaringan internet atau intranet. Kode billing ini berfungsi sebagai identitas dalam proses pembayaran pajak atau penyetoran lainnya. Layanan ini diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-05/PJ/2017.
3. e-Filing  
Layanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui saluran tertentu yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaannya mencakup pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi maupun Badan sesuai ketentuan PER-02/PJ/2019.
4. e-Faktur  
Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata

Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Secara Elektronik, e-Faktur atau e-Invoice merupakan faktur pajak yang dibuat menggunakan aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan e-Faktur diwajibkan dengan tujuan utama agar proses pemungutan PPN dan pencatatan transaksi dapat diverifikasi secara lebih mudah, serta memberikan perlindungan bagi Pengusaha Kena Pajak dari potensi penyalahgunaan dalam pengkreditan pajak masuk yang tidak sesuai ketentuan (Fira Nor'Aini, 2024).

5. e-Bupot

Layanan ini digunakan untuk membuat Bukti Potongan Pajak secara elektronik sesuai dengan ketentuan Pasal 23 dan/atau Pasal 26. Permohonan dan pelaporan dapat dilakukan melalui situs resmi DJP atau saluran resmi yang ditunjuk. Selain itu, tersedia perangkat lunak khusus untuk menyusun SPT Masa PPh Pasal 23/26 dalam format dokumen elektronik, sebagaimana diatur dalam PER-04/PJ/2017.

## RESEARCH METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi fenomenologi interpretatif (*Interpretative Phenomenological Analysis/IPA*). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman subjektif wajib pajak dalam menggunakan layanan DJP Online. IPA memungkinkan peneliti menggali bagaimana individu memaknai pengalaman penting dalam hidup mereka secara reflektif dan mendalam (Smith, 2009). Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah interpretivisme, yaitu paradigma yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi makna oleh individu berdasarkan pengalaman pribadi mereka (Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln, 2008). Paradigma ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk menggali persepsi dan pemaknaan wajib pajak terhadap penggunaan DJP Online, yang tidak bisa dijelaskan hanya dengan data kuantitatif.

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang memiliki NPWP minimal satu tahun, pernah memanfaatkan salah satu layanan online DJP seperti e-Filing, e-Bupot, e-Billing, e-Registration, DJP Online, dan bersedia memberikan informasi terkait persepsi mereka terhadap layanan online DJP. Informan dipilih secara purposive untuk memperoleh variasi pandangan berdasarkan latar belakang pekerjaan, usia, serta tingkat pengalaman dalam menggunakan layanan tersebut. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mengambil lima informan. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yaitu dengan mengumpulkan data melalui berbagai metode yang berbeda namun ditujukan pada sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi secara bersamaan untuk memperoleh informasi dari satu sumber yang sama (Sugiyono, 2014).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), yaitu: 1) Membaca transkrip secara berulang (*epoche*) untuk memahami keseluruhan isi dan membebaskan diri dari asumsi awal. 2) Pencatatan awal (*initial noting*), yang mencakup: *Descriptive comments* (deskripsi pengalaman), *Linguistic comments* (bahasa dan gaya tutur), *Conceptual comments* (refleksi konseptual peneliti). 3) Mengembangkan tema-tema yang muncul dari catatan awal. 4) Menghubungkan tema-tema yang memiliki keterkaitan makna. 5) Berpindah ke kasus berikutnya, dan mengulangi langkah-langkah di atas untuk setiap partisipan. 6) Mencari pola antarkasus guna menemukan kesamaan dan perbedaan dalam pengalaman partisipan. 7) Menyusun deskripsi tema utama (*master themes*) sebagai hasil akhir dari proses analisis. Proses ini dilakukan secara iteratif dan reflektif, untuk menangkap makna terdalam dari pengalaman tiap partisipan.

## RESEARCH RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini mengkaji persepsi wajib pajak terhadap layanan DJP Online di Kota Demak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh kemudahan akses, hambatan teknis, dan dukungan sosial. Sebagian besar informan terbiasa menggunakan teknologi, sehingga mereka dapat dengan mudah menyampaikan pengalaman dan persepsi terkait penggunaan DJP Online. Data informan tercantum pada Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Data Informan**

Nama	Usia	Pekerjaan	Lama menjadi Wajib Pajak
P	23 Tahun	Fresh Graduate	3 Tahun
A	24 Tahun	Freelance	1 Tahun
La	30 Tahun	Guru	4 Tahun
Li	39 Tahun	PNS	12 Tahun
B	35 Tahun	Perangkat Desa	10 Tahun

### **Kemudahan Penggunaan Layanan DJP Online**

Mayoritas informan khususnya generasi muda seperti P dan A, menilai layanan ini praktis, mudah diakses, serta fleksibel dalam waktu dan perangkat. Seperti disampaikan P

*“first impression buat buka website itu mudah dipahami untuk kalangan gen Z”*

A menyampaikan

*“Panduannya sudah jelas, walaupun kebingungan ya tetap buka apa ya panduannya di DJP online”*

Li menyatakan

*“DJP online itu terpraktis karena bisa diakses 24 jam tanpa mesti nunggu jam kerja”*

La turut menambahkan

*“Terasa praktis dan fleksibel, gaperlu ribet harus ke kantor, Cuma membutuhkan NPWP, dan prosesnya juga cepat”*

Temuan ini selaras dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* di mana *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) menjadi faktor kunci dalam penerimaan teknologi. Kemudahan penggunaan DJP Online baik dari segi aksesibilitas, petunjuk pengisian, maupun fleksibilitas waktu telah meningkatkan minat wajib pajak muda untuk memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, hasil ini didukung penelitian Indriana et al. (2023) dan Darma et al. (2025) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan layanan perpajakan elektronik berdampak positif terhadap efisiensi pelaporan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan, kelengkapan panduan, dan fleksibilitas layanan menjadi faktor dominan dalam menarik minat wajib pajak muda, namun masih diperlukan upaya peningkatan inklusivitas layanan bagi kelompok pengguna dengan literasi digital rendah.

### **Kendala Teknis Penggunaan Layanan DJP Online**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun DJP Online memudahkan pelaporan pajak, beberapa informan masih mengalami kendala teknis. Informan P menyatakan

*“Waktu lapor SPT itu tidak langsung bisa karena websitenya sering banget error di DJP, selain itu juga rumitnya proses reset password akun”* ia menambahkan *“layanan online djp ini masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti stabilitas sistem saat jam sibuk, tampilan yang belum ramah pengguna, serta kurangnya integrasi antar fitur masih menjadi kendala, harapannya ke depan itu ada dashboard terpadu seperti asisten virtual untuk panduan langsung”*

Senada dengan hal tersebut, Informan A menceritakan kesulitannya

*“Pas awal-awal itu bingung, tapi setelah konsultasi ke kantor pajak itu lebih mudah.”*

Di sisi lain, Informan La menambahkan

*“Kompatibilitas layanan DJP kalau diakses di laptop atau HP itu sama-sama lancar, tergantung dengan kuota, pernah pas ada gangguan gitu biasanya kan kayak trouble sesekali saja ada masalah.”* Ia turut menambahkan bahwa *“Terus juga notifikasi pengingat buat mencegah lupa setor itu kita juga dapat namun melalui email, kan tidak sesering kita buka WA, kalo kayak email kan jarang-jarang dibuka.”*

Sementara itu, Informan Li menyampaikan

*“biasanya itu ada yang kebingungan kalau mengakses via di HP soalnya kayak terpotong, sehingga kurang nyaman bagi yang sudah berusia lanjut”*

Jika dikaitkan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), hambatan tersebut menurunkan *perceived ease of use*, yaitu persepsi bahwa sistem mudah digunakan tanpa banyak usaha. Gangguan sistem, prosedur reset akun yang belum fleksibel, dan notifikasi melalui email yang jarang dibuka, berpotensi menurunkan persepsi kemudahan dan kemanfaatan layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Feri & Hapsari (2024) dan Vientiany et al. (2024) yang mengungkapkan bahwa layanan perpajakan digital di Indonesia masih menghadapi masalah jaringan, stabilitas sistem, dan minimnya panduan teknis. Jadi, penerimaan terhadap DJP Online tidak hanya ditentukan oleh sistem internal, tetapi juga faktor eksternal seperti kestabilan jaringan, tampilan yang lebih ramah pengguna, optimalnya integrasi antar fitur, fleksibilitas prosedur, dan efektivitas media komunikasi. Oleh sebab itu, perlu Pembangunan infrastruktur internet, penguatan di sisi sistem, edukasi digital, serta penyediaan media notifikasi yang lebih efektif, dan pengembangan dashboard terpadu dengan panduan interaktif untuk mengoptimalkan layanan DJP Online.

### **Manfaat Digitalisasi Layanan DJP Online**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa DJP Online memberikan manfaat nyata berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, peningkatan kepatuhan, dan efektivitas pelaporan. Informan P menyatakan, *“Sangat bermanfaat dapat mengefisienkan waktu dan tenaga, serta sangat-sangat membantu informasinya, apalagi di Instagram DJP sering sebar informasi melalui pamflet.”*

Senada dengan P, Li mengaku

*“DJP Online sangat bermanfaat, sering dapat SMS pengingat, jadi saya gapernah telat lapor”*

Informan A juga menyatakan

*“DJP sangat membantu menghemat waktu dan tenaga, karena KPP biasanya membuka layanan pelaporan pajak di daerah tertentu”*

Informan A dan B mengungkapkan

*“Ya, bermanfaat, sistem pelaporannya yang praktis, lebih hemat waktu, tenaga, dan biaya tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak”*

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), manfaat tersebut membangun *perceived usefulness*, yaitu keyakinan bahwa sistem mampu meningkatkan kinerja, sehingga mendorong niat wajib pajak untuk terus menggunakan layanan ini. Temuan ini sejalan dengan Wijaya et al. (2025) dan Oktavia et al. (2023) yang menyebutkan bahwa digitalisasi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesimpulannya, layanan DJP Online terbukti memberikan manfaat nyata berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, serta peningkatan kepatuhan dan efektivitas pelaporan, didukung oleh fitur pengingat dan penyebaran informasi yang aktif melalui media digital.

### **Dukungan Sosial Penggunaan Layanan DJP Online**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain kemudahan teknis, dukungan sosial turut membantu kelancaran penggunaan DJP Online, seperti bimbingan petugas dan berbagi informasi antar pengguna. Informan A menyebut,

*“Waktu pertama kali menggunakan itu bingung, tapi setelah konsultasi ke kantor pajak jadi lebih mudah”*

Informan P mengaku

*“Saat mengalami kendala, kalau saya lebih mantep tanya ke petugas KPP langsung”*

Li mengungkapkan

*“Kalau di tempat saya, tetap ada yang namanya pegawai senior, apalagi yang usianya menjelang pensiun, itu biasanya dibantu oleh pegawai yang lebih akrab dengan teknologi”*

B yang mengaku bahwa

*“Saya tidak pernah mengalami kesulitan teknis, biasanya waktu pengisian pelaporan bareng teman, dan jarang ada kendala selama menggunakan”*

Temuan ini sejalan dengan teori *Social Influence* dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* oleh Venkatesh & Davis (2000) yang menyatakan bahwa dukungan lingkungan sosial mendorong individu untuk menerima dan menggunakan sistem baru. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, dukungan sosial ini berperan sebagai faktor eksternal yang meningkatkan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Informan yang menerima dukungan merasa lebih mudah beradaptasi dan memahami layanan, sehingga persepsinya terhadap kemudahan dan manfaat layanan DJP Online ikut meningkat. Temuan ini didukung oleh studi Wahyudi et al. (n.d.) dan Karina & H Simanjuntak (2022) yang menyatakan bahwa relasi sosial berpengaruh signifikan dalam keberhasilan layanan publik digital. Kesimpulannya, DJP Online tidak hanya mempermudah pelaporan pajak, tetapi juga membentuk budaya pelaporan digital yang lebih praktis dan mandiri, didorong oleh faktor teknis, kualitas informasi, dan dukungan sosial. Meski masih ada hambatan teknis dan kesenjangan literasi digital, layanan ini dinilai efektif dan perlu terus dikembangkan agar semakin inklusif.

## CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap layanan DJP Online di Kota Demak dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan terutama oleh generasi muda dengan tingkat literasi digital yang tinggi, kendala teknis seperti gangguan sistem dan tampilan layanan yang kurang optimal, serta manfaat digitalisasi berupa efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, dan kepatuhan. Selain itu, dukungan sosial juga berperan penting dalam memperkuat kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap layanan berbasis digital tersebut. DJP disarankan untuk dapat meningkatkan sistem dan layanan pendukung, serta peneliti dapat menambah atau menggunakan teori tentang kepatuhan pajak digital yang berbeda, dan penelitian selanjutnya perlu memperluas wilayah serta medewanggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran.

## BIBLIOGRAPHY

- Ade Mentari, H. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Fairness*, 107–129. <https://doi.org/10.33369/fairness.v14i2.36673>
- Ahmad Ramzi Ghulam Syam, Haliah, N. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan e-filling pada kpp pratama makassar utara. *JABISI Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.55122/jabisi.v4i1.573>
- Anfasyah, N. L. (2022). *Analisis Sistem Djp Online Dan Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filling Untuk Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (Spt) Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan*.
- Arianty, F. (2023). *Modernization of Tax Administration in DJP Online Service in Terms of Efficiency Principle* (Issue Icevast). Atlantis Press SARL. <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-132-6>
- Darma, S. S., Ariwibowo, M. E., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Kualitas Informasi terhadap E Filling dalam Perpajakan. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 227–238. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1192>
- Daryatno, A. B., Said Ashadi Cahyadi, & Joshua Prasetyo. (2025). Implementasi Coretax Administration System (Ctas) Untuk Meningkatkan Efisiensi Penghitungan, Penyetoran Dan Pelaporan Pajak. *Jurnal Serina Abdimas*, 3(2), 652–662. <https://doi.org/10.24912/jsa.v3i2.35252>

- Davis. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*.
- Dermawan, A. S., Ferinia, R., & Karundeng, M. L. (2025). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 155–168. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1307>
- Dewa Ayu Nyoman Stari Dewi, K. T. B. A. (2025). Pelatihan Pengisian dan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Secara Online melalui E-Filing dan E-Form. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Pelita Nusantara (JPM-Pelita Nusantara)*, 3(2), 58–64. <https://doi.org/10.69688/jpmp.v3i2.197>
- Dian Eka Prangga. (2022). Strategi Pemasaran Layanan Perpajakan Online Dalam Masa Pandemi COVID-19. *Sketsa Bisnis*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.35891/jsb.v9i1.2483>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024, May 3). *Coretax: Peta Baru Perpajakan di Indonesia*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025, March 7). *94% Wajib Pajak Gunakan e-Filing, Tanda Transformasi Digital Makin Kuat*.
- Fahmi, M., & Anfasyah, L. (2022). Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Pada Sistem Djp Online. *Jurnal SEBATIK*, 26(2), 593–599. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2054>
- Feri, A. R. P., & Hapsari, A. A. (2024). Efektivitas Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kerja KPP Pratama Kuala Tungkal. In *OPERATION TECHNOLOGY AND MANAGEMENT JOURNAL* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/xxxxxxx>
- Fira Nor'Aini, D. I. R. (2024). Analisis Faktor Penyebab Pembatalan dan Penggantian Faktur Pajak (Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak ASP). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 32–39. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i1.247>
- Hartono, J. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. ANDI Offset.
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI). (2025, May 2). *DJP Targetkan Kepatuhan SPT Tahunan 2025 Capai 81,92 Persen*.
- Indriana, Y., Jatnika, I., & Suryadi, D. (2023). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing dan E-Billing Terhadap Efisiensi Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Akuntansi Inovatif*, 1(1), 8–16. <https://doi.org/10.59330/jai.v1i1.2>
- Kadek, N., Dwi, M., & Yasa, I. N. P. (2024). *Mengungkap Persepsi Penerapan Program Asistensi Relawan Pajak di Universitas Pendidikan Ganesha*. 13(3), 122–132. <https://doi.org/10.23887/vjra.v13i3.82401>
- Karina, M., & H Simanjuntak, Dr. B. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Bupot 23/26. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 22(1), 157–170. <https://doi.org/10.25105/mraai.v22i1.12627>
- Lappra, A. S., Waty, L., & Pintauli, R. F. (2025). Pengaruh Pembayaran Pajak Secara Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dengan Variabel Mediasi Digital Literacy Di Kpp Pratama Cimahi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 139–154. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1305>

- Louis, N. R., & Ariyanto, S. (2021). Persepsi Wajib Pajak Di Wilayah Tangerang Terhadap Digitalisasi Pelaporan Pajak. *Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi*, 13(2), 323–333. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v13i2.2395>
- Nazifah, N. A., Nor, Ali, H., & Misroni. (2020). Persepsi Pemustaka Terhadap Aplikasi E-Library di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang Berdasarkan Teori Information System Success Model. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 79–86. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v1i2.7137>
- Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln. (2008). *The Landscape of Qualitative Research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nurdin, I. (2023). Analisis Media Pelayanan Aplikasi Djp Online Terhadap Penerimaan Teknologi Wajib Pajak. *Ekspresi Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(3), 450–464. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i3.6258>
- Oktavia, D., Nuridah, S., & Rahwana, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Menggunakan E-Filing di Kabupaten Bogor. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 1743–1754. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Robbins, S. P. & T. A. J. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-12). Salemba Empat.
- Slamet Herutono, Ratna Puji Astuti, K. A. (2024). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan e-filing. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(1), 104–111. <https://doi.org/10.47065/jtear.v5i1.1429>
- Smith, J. A. , P. F. dan M. L. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. SAGE Publications.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suriyati, Lannai, D., & Junaid, A. (2022). Analisis Penerapan Sistem Elektronik (Online) Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Makassar Barat. *Journal of Accounting Finance (JAF)*, 3(2). <https://doi.org/10.52103/jaf.v3i2.934>
- Tiara, U., Dewi, P., Suci, A., Meylina, S., & Wijaya, A. R. (2025). Pandangan Technology Acceptance Model ( TAM ) pada Penggunaan DJP Online di DPU Bina Marga Dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 44–52. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.76>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Vientiany, D., Chairani, M., Imaniah, M., & Nurhidayah. (2024). Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Sistem Pajak Online Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Nusantara ( JINU)*, 1(4), 734–745. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1895>
- Wahyudi, S., Aulia Rofi Alhasani, M., Satibi, I., Suwartiningsih, S., & Fathor Rosyid, A. (n.d.). *Social Interaction and Public Service: The Role of Social Dynamics in Service Quality*. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i3.30766>
- Wibawa, K. D., Kudhori, A., Kirowati, D., Setyawan, D. A., Putri, N. M., & Nurcahyani, D. (2025). Pendampingan Administrasi Dan Pelaporan Pajak

Melalui Aplikasi Djponline Forum Umkm Binaan Baznas Kota Madiun. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 51–55. <https://doi.org/10.32699/sorot.v4i1.8951>

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 Ekuilnomi*, 7(1), 53–67. <https://doi.org/10.36985/kjq23k73>