Jurnal Akuntansi Progresif
https://ejurnals.com/ojs/index.php/jap
Vol 6, No. 4
Oktober 2025

ANALISIS KEBIJAKAN PAJAK BERBASIS PELAYANAN PUBLIK: TANTANGAN DAN STRATEGI IMPLEMENTASI DI ERA DIGITAL

Dina Aulia[1)], Marsela Natalie Hutapea[2)], Nadya Viska Harahap[3)], Najwa Aulia Putri Hasibuan[4)], Zsevta Samuel[5)]

zsevtasamuel@gmail.com[1)], auliadina2305@gmail.com[2)], marselanatalie@gmail.com[3)], Najwaauliaputri2805@gmail.com[4)], nadyaviskahrp@gmail.com[5)]

[1),2),3),4),5)]Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Pajak adalah tulang punggung pendapatan negara, dan sistem perpajakan yang baik sangat bergantung pada pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini mengkaji kebijakan pajak yang berfokus pada pelayanan publik di era digital, membahas hambatan dan cara penerapannya. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, studi ini menemukan bahwa meskipun transformasi digital membawa tantangan seperti kesenjangan digital dan infrastruktur yang belum memadai, ia juga membuka peluang untuk efisiensi dan transparansi. Untuk mengatasinya, strategi yang diusulkan meliputi peningkatan pemahaman digital masyarakat, penguatan sistem teknologi informasi, dan kerja sama antara pemerintah serta swasta. Singkatnya, kebijakan pajak berbasis pelayanan publik harus cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi demi menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dan modern.

Kata Kunci: Kebijakan Pajak, Pelayanan Publik, Era Digital, Transformasi Digital, Tantangan Implementasi, Strategi Implementasi, Literasi Digital, Sistem Informasi, Sistem Perpajakan.

ABSTRACT

Taxation is a primary source of state revenue, and effective tax policy heavily relies on the quality of public services. This research aims to analyze public service-based tax policies in the digital era, focusing on implementation challenges and strategies. The method used is descriptive qualitative, intended to deeply understand and describe phenomena within their context. The findings indicate that digital transformation presents challenges such as the digital divide and inadequate infrastructure but also offers opportunities for efficiency and transparency. Proposed implementation strategies include enhancing digital literacy, strengthening information technology systems, and fostering collaboration between government and the private sector. In conclusion, public service-based tax policies require rapid adaptation to technological developments to achieve a better and more efficient tax system.

Keywords: *Tax Policy, Public Services, Digital Era, Digital Transformation, Implementation Challenges, Implementation Strategies, Digital Literacy, Information Technology, Tax System.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pondasi esensial dari tata kelola pemerintahan yang baik, berfungsi sebagai jembatan utama antara negara dan warga negaranya. Di dalamnya terkandung beragam bentuk layanan vital yang disediakan oleh sektor publik, mencakup spektrum luas mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi, layanan kesehatan primer hingga tersier, penegakan hukum dan keamanan, infrastruktur transportasi, hingga pengelolaan lingkungan. Hakikat pelayanan publik ini adalah untuk memenuhi kebutuhan fundamental masyarakat, meningkatkan kualitas hidup secara holistik, serta menjadi katalisator bagi kemajuan sosial dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di suatu negara.

Pemerintahan yang efektif dan responsif dicirikan oleh kemampuannya menyediakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Kualitas ini tidak hanya diukur dari ketersediaan semata, tetapi juga dari serangkaian karakteristik krusial, yaitu aksesibilitas, ketersediaan, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Aksesibilitas memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali dan tanpa diskriminasi latar belakang, dapat menjangkau layanan dengan mudah. Ini berarti tidak ada hambatan geografis, finansial, maupun struktural. Ketersediaan merujuk pada kesiapan sumber daya, fasilitas, serta personel yang memadai untuk menjamin bahwa layanan dapat disalurkan secara konsisten dan efektif. Sementara itu, keadilan menegaskan bahwa layanan publik harus diperlakukan secara setara bagi semua individu, mengesampingkan status sosial, ekonomi, atau demografi. Penerapan prinsip-prinsip ini menjadi semakin kompleks di era digital yang serba cepat.

Transformasi digital telah membawa revolusi dalam cara pelayanan publik disediakan, termasuk dalam sektor perpajakan. Namun, implementasi kebijakan berbasis digital ini bukannya tanpa tantangan. Salah satu hambatan krusial adalah kesenjangan infrastruktur teknologi yang signifikan, terutama di daerah-daerah terpencil atau pedesaan yang belum sepenuhnya terjamah oleh jaringan internet dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai. Kondisi ini berisiko memperlebar kesenjangan digital, di mana komunitas di wilayah yang kurang berkembang akan kesulitan untuk beradaptasi dan memanfaatkan sistem perpajakan digital sepenuhnya, berpotensi menciptakan isolasi dan ketidaksetaraan akses.

Selain itu, keamanan data muncul sebagai isu krusial yang memerlukan perhatian serius. Pengelolaan data pajak secara digital, meskipun efisien, sangat rentan terhadap ancaman siber seperti peretasan, pencurian data, dan penyalahgunaan informasi pribadi. Oleh karena itu,

pembangunan dan implementasi sistem perlindungan data yang tangguh dan berlapis bukan hanya menjadi keharusan teknis, tetapi juga imperatif untuk menjaga dan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap integritas sistem perpajakan digital. Tanpa kepercayaan ini, efektivitas sistem akan terancam.

Penyediaan pelayanan publik secara umum juga dibebani oleh berbagai tantangan manajerial dan operasional. Ini meliputi kebutuhan akan alokasi anggaran yang optimal yang sejalan dengan prioritas pembangunan, perumusan perencanaan strategis yang adaptif terhadap dinamika global dan lokal, serta pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas. Penerapan teknologi informasi, meskipun menjanjikan efisiensi, memerlukan investasi besar dan keahlian khusus. Lebih jauh lagi, pemerintah harus secara proaktif menghadapi perubahan demografi yang pesat, akselerasi perkembangan teknologi, ancaman perubahan iklim global, dan berbagai isu sosial kompleks yang secara fundamental dapat mengubah lanskap permintaan dan penyediaan layanan publik.

Secara spesifik di bidang perpajakan digital, tantangan signifikan lainnya adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat luas. Meskipun digitalisasi menjanjikan kemudahan akses dan efisiensi dalam pelaporan dan pembayaran pajak, masih banyak warga negara yang belum memiliki pemahaman atau keterampilan yang memadai dalam menggunakan platform digital tersebut. Ketidakpahaman ini dapat memicu kekhawatiran, resistensi, atau bahkan penolakan terhadap sistem perpajakan baru, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepatuhan pajak nasional. Transisi dari sistem perpajakan konvensional yang berbasis manual ke sistem digital juga menuntut adaptasi substansial dari instansi perpajakan dan pemerintah daerah. Adaptasi ini seringkali terhambat oleh keterbatasan dalam hal sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis dan digital yang relevan, serta kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan untuk seluruh jajaran birokrasi.

LANDASAN TEORI

1. Pajak dan Sistem Perpajakan

Pajak adalah instrumen fiskal krusial bagi keberlangsungan negara dan kesejahteraan rakyat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara

demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi ini menekankan sifat wajib, pemaksaan legal, ketiadaan imbalan langsung, dan tujuan kolektif dari pajak.

Lebih lanjut, Sistem Perpajakan merujuk pada keseluruhan mekanisme, metode, atau aturan yang terstruktur dan terintegrasi yang digunakan untuk menghitung, memungut, dan mengawasi pembayaran pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2018). Sistem ini dirancang berdasarkan prinsip-prinsip perpajakan yang berlaku dalam suatu negara, seperti keadilan, efisiensi, kepastian hukum, dan kesederhanaan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 1983) juga mendefinisikan sistem perpajakan sebagai kerangka yang mengatur pemungutan, pengelolaan, dan pengawasan pajak dari individu maupun badan usaha. Sistem ini mencakup berbagai elemen, yaitu:

1) Aturan dan Prosedur: Norma-norma hukum yang mengatur jenis-jenis pajak, dasar pengenaan, tarif, serta tata cara pelaporan dan pembayaran.
2) Kebijakan: Pedoman strategis yang ditetapkan pemerintah untuk mencapai tujuan fiskal dan non-fiskal, seperti mendorong investasi atau redistribusi pendapatan.
3) Hak dan Kewajiban Wajib Pajak: Lingkup tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta hak-hak yang mereka miliki dalam proses perpajakan.

Tujuan utama dari sistem perpajakan adalah untuk mengumpulkan pendapatan negara yang vital guna membiayai berbagai layanan publik (seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur), mendukung pembangunan ekonomi, serta mendanai program-program pemerintah lainnya. Dalam pelaksanaannya, sistem ini berupaya menyeimbangkan antara kebutuhan akan penerimaan negara dengan prinsip keadilan dan efisiensi agar tidak membebani masyarakat secara berlebihan sekaligus mendorong kepatuhan pajak.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah manifestasi nyata dari kehadiran negara dalam kehidupan warganya. Ia adalah inti dari fungsi dan tanggung jawab pemerintahan untuk melayani kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136), pelayanan publik merupakan "produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas." Dari perspektif ini, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang terorganisir dan terlembaga yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara pengguna.

Widodo (2001:269) menambahkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat, di samping perannya sebagai abdi negara. Dalam konteks negara kesejahteraan (welfare state), pelayanan publik diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (warga negara). Senada dengan pandangan ini, Lembaga Administrasi Negara (1998) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa. Pelayanan ini bertujuan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketentuan kebijakan dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan fungsi dasarnya sebagai pelayan, fungsi utama pemerintah (yakni pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan), serta fungsi-fungsi lainnya, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kuantitas maupun kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan kualitas ini krusial agar tujuan utama pelayanan publik – yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat – dapat tercapai. Untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, pemahaman mendalam terhadap konsep dasar pelayanan publik serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia pelaksana, khususnya aparatur pemerintah, menjadi prasyarat mutlak.

3. Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dipilih pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam menanggapi masalah sosial atau kebutuhan masyarakat. Perumusan kebijakan publik adalah fase krusial dalam siklus kebijakan. Menurut Dudy Singadilaga, sebagaimana dikutip oleh Dody Hermana, et al., perumusan kebijakan adalah kegiatan menyusun, mengembangkan, atau merancang serangkaian tindakan (program) pemerintah untuk mengatasi atau memecahkan suatu masalah tertentu. Proses ini melibatkan pengaturan sumber daya kebijakan dan informasi pendukung untuk menerjemahkan ide menjadi solusi praktis yang dapat diterapkan.

Proses perumusan kebijakan publik secara umum mencakup empat tahapan esensial:

1) Mengidentifikasi Alternatif: Mengenali berbagai opsi atau pilihan tindakan yang mungkin diambil untuk mengatasi masalah.

2) Mengidentifikasi dan Merumuskan Alternatif: Memperjelas dan mendetailkan setiap alternatif yang telah diidentifikasi, termasuk potensi dampak dan persyaratan implementasinya.
3) Menilai Masing-masing Alternatif yang Tersedia: Mengevaluasi setiap alternatif berdasarkan kriteria tertentu (misalnya, efektivitas, efisiensi, kelayakan politik, dampak sosial, biaya) untuk memahami kekuatan dan kelemahannya.
4) Memilih Alternatif yang Paling Memungkinkan untuk Dilaksanakan: Memutuskan alternatif terbaik yang dianggap paling tepat dan realistis untuk mencapai tujuan kebijakan.

Secara konseptual dan teoritis, terdapat beberapa model yang sering digunakan dalam perumusan kebijakan publik. Model-model formulasi kebijakan ini berfungsi sebagai representasi sederhana dari berbagai aspek masalah yang disusun sesuai dengan tujuan-tujuan tertentu.

4. Transformasi Digital

Transformasi digital adalah fenomena yang tak terhindarkan di era Revolusi Industri 4.0 saat ini, didorong oleh pesatnya perkembangan teknologi. Teknologi telah menjadi komoditas primer yang mengintegrasikan hampir setiap aspek kehidupan masyarakat, sehingga menciptakan tuntutan baru bagi pemerintah. Pemerintah dihadapkan pada tantangan untuk menyediakan sarana prasarana digital yang memadai, serta mengembangkan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kondisi ini menuntut pemerintah pusat maupun daerah untuk segera berinovasi dalam pelayanan publik, dengan tujuan menciptakan layanan yang lebih mudah, transparan, dan cepat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7.

Transformasi Digital dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya perubahan struktural dan kultural yang mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital secara komprehensif untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan (transparansi), dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor pemerintahan kepada masyarakat. Beberapa ahli telah memberikan perspektif mereka mengenai konsep ini:

a) **Gerry McGovern (2013)** menekankan bahwa transformasi digital memerlukan pergeseran fokus dari proses internal pemerintah yang berorientasi birokratis ke

pengalaman pengguna (user experience) yang lebih baik dalam pelayanan publik, dicapai melalui pemanfaatan teknologi digital. Ini berarti mendesain layanan dari sudut pandang warga negara, bukan dari sudut pandang internal instansi.

b) **Van Deursen dan Van Dijk (2011)** menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik melibatkan integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara menyeluruh untuk menciptakan "pemerintahan elektronik" (e-government) yang tidak hanya efisien tetapi juga sangat responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara lebih luas, transformasi digital dalam pelayanan publik adalah proses sistematis penggunaan teknologi digital (seperti internet, komputasi awan, kecerdasan buatan, perangkat *mobile*, dan aplikasi digital) untuk mengubah fundamental cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menyediakan layanan publik. Proses ini bukan hanya sekadar digitalisasi manual menjadi elektronik, tetapi juga restrukturisasi proses bisnis, budaya organisasi, dan model operasional untuk memanfaatkan potensi penuh teknologi digital dalam mencapai pemerintahan yang lebih adaptif, partisipatif, dan berpusat pada warga

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan utama untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam dalam konteksnya yang spesifik. Menurut Moleong (2007), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berupaya memahami fenomena sosial dalam konteks alamiahnya dari perspektif partisipan. Pendekatan deskriptif berarti bahwa hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk narasi yang kaya dan mendalam, menggambarkan detail dan nuansa tanpa intervensi atau manipulasi peneliti terhadap situasi yang diamati.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kesadaran Perpajakan dan Peran Teknologi

Kesadaran perpajakan didefinisikan sebagai tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban dan hak-haknya, serta pengakuan akan signifikansi pajak bagi pembangunan negara. Studi oleh Amalia (2024) menegaskan bahwa kesadaran perpajakan yang kuat, didukung oleh kebijakan pemutihan pajak yang strategis dan kualitas layanan yang prima, memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Ini

menunjukkan bahwa kesadaran saja tidak cukup, melainkan harus diiringi dengan fasilitas dan insentif yang mendukung.

Peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam modernisasi administrasi perpajakan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak sangatlah vital. Inovasi seperti *e-filing*, *e-billing*, dan penggunaan sistem informasi berbasis digital tidak hanya menyederhanakan proses pembayaran pajak, tetapi juga secara signifikan mengurangi biaya transaksi bagi wajib pajak. Penelitian oleh Utami dan Estiningrum (2023) menggarisbawahi bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kemudahan layanan *e-filing* berkorelasi positif dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, Mayasari dan Narsa (2020) menekankan bahwa reformasi perpajakan di era digital harus mencakup tidak hanya peningkatan infrastruktur teknologi untuk mendukung sistem yang lebih transparan dan akuntabel, tetapi juga adaptasi terhadap perilaku wajib pajak.

Penggunaan teknologi digital terbukti lebih efektif dalam menarik generasi muda. Syah (2023) mengungkapkan bahwa penguatan literasi perpajakan melalui media digital dan sosial mampu memperkuat rasa nasionalisme di kalangan generasi milenial dan membantu mereka memahami urgensi pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan negara. Hal ini terjadi karena teknologi digital telah mengubah cara generasi muda mengakses dan memahami informasi. Media sosial, aplikasi, dan platform digital lainnya dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk mengedukasi dan meningkatkan literasi pajak mereka.

Namun, di sisi lain, teknologi juga menghadirkan tantangan baru, khususnya dalam konteks penghindaran pajak digital. Munculnya platform dan teknologi keuangan yang semakin kompleks, seperti *blockchain* dan mata uang kripto, menuntut generasi muda untuk memiliki literasi teknologi yang memadai. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknologi ini, risiko praktik penghindaran pajak di masa depan akan semakin tinggi. Oleh karena itu, kampanye kesadaran pajak harus diintegrasikan dengan edukasi mengenai teknologi keuangan yang dapat mendukung transparansi dan integritas sistem perpajakan.

2. Tantangan Pajak di Era Digital

Pelaksanaan kebijakan perpajakan berbasis pelayanan publik di era digital menghadapi berbagai tantangan signifikan yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya.

a) Rendahnya Literasi Digital Wajib Pajak

Salah satu tantangan fundamental adalah tingkat literasi digital yang masih relatif rendah di kalangan masyarakat dan pelaku usaha. Banyak wajib pajak, terutama segmen Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta masyarakat berusia lanjut, belum sepenuhnya terbiasa dengan teknologi dan sistem perpajakan berbasis digital. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan perangkat dan platform digital sering kali menyebabkan kesulitan bagi mereka untuk mengakses dan memanfaatkan layanan perpajakan online seperti *e-Filing* atau *e-Billing*. Akibatnya, partisipasi dalam sistem digital menjadi terbatas, dan banyak yang masih memilih metode pelaporan pajak secara manual. Kurangnya edukasi yang komprehensif mengenai penggunaan layanan digital ini secara langsung menghambat efektivitas sistem perpajakan yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

b) Ketimpangan Akses Infrastruktur Digital Ketimpangan akses

terhadap infrastruktur digital di Indonesia masih menjadi hambatan besar dalam implementasi kebijakan perpajakan berbasis teknologi. Di banyak wilayah terpencil dan perdesaan, akses internet seringkali masih terbatas, baik dari segi kecepatan, stabilitas jaringan, maupun ketersediaan. Kondisi ini secara signifikan menyulitkan wajib pajak di daerah-daerah tersebut untuk memanfaatkan layanan perpajakan digital secara optimal. Wajib pajak yang tinggal di area dengan infrastruktur digital terbatas lebih cenderung terpaksa menggunakan metode pelaporan manual, yang pada akhirnya menghambat upaya pemerintah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam sistem pajak nasional. Kesenjangan ini menciptakan disparitas yang nyata dalam tingkat kepatuhan pajak antara wilayah perkotaan (di mana akses layanan digital lebih merata) dan pedesaan.

c) Perlindungan Data dan Keamanan Siber

Seiring dengan peningkatan penggunaan teknologi dalam sistem perpajakan, isu perlindungan data dan keamanan siber menjadi sangat krusial. Risiko kebocoran data dan ancaman serangan siber meningkat seiring dengan volume data sensitif yang dilaporkan oleh wajib pajak, termasuk informasi keuangan dan identitas pribadi. Data ini menjadi sasaran empuk bagi kejahatan siber. Kegagalan dalam melindungi data tersebut dapat mengikis kepercayaan publik secara drastis terhadap pemerintah dan integritas sistem perpajakan. Laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) secara konsisten menunjukkan tren peningkatan kasus kebocoran data pribadi, termasuk serangan *phishing* dan *malware* yang

secara spesifik menargetkan informasi wajib pajak. Insiden semacam ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial tetapi juga menciptakan keraguan dan ketidakpastian di masyarakat mengenai keamanan sistem digital yang disediakan oleh otoritas pajak.

d) Kendala Regulasi dan Hukum Ekonomi Digital

Di tengah pesatnya perkembangan ekonomi digital, regulasi dan hukum perpajakan menghadapi tantangan kompleks yang belum sepenuhnya terakomodasi. Sistem perpajakan tradisional seringkali didesain untuk transaksi fisik dan batas geografis yang jelas, sementara ekonomi digital memungkinkan transaksi lintas batas tanpa hambatan geografis yang kentara. Hal ini menciptakan kesulitan dalam menentukan yurisdiksi pajak yang tepat dan memerangi praktik penghindaran pajak yang canggih, seperti *profit shifting* (pengalihan keuntungan) di mana perusahaan multinasional mengalihkan keuntungannya ke yurisdiksi dengan tarif pajak yang jauh lebih rendah (*tax havens*). Inisiatif internasional, seperti proyek Base Erosion and Profit Shifting (BEPS) oleh OECD, berupaya menciptakan kerangka hukum yang lebih seragam untuk menghadapi tantangan ini. Namun, implementasi kebijakan internasional ini seringkali terhambat oleh perbedaan kepentingan antarnegara, terutama negara-negara yang memang menawarkan tarif pajak rendah sebagai daya tarik investasi.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan ini menunjukkan perlunya reformasi kebijakan yang komprehensif. Reformasi ini harus mencakup upaya peningkatan literasi digital masyarakat, perluasan akses infrastruktur digital secara merata, penguatan sistem keamanan siber yang berlapis, serta harmonisasi regulasi perpajakan di tingkat nasional maupun internasional. Pemerintah perlu berkolaborasi erat dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil, untuk merancang dan mengimplementasikan sistem perpajakan yang adaptif, transparan, dan efektif dalam mengakomodasi dinamika ekonomi digital yang terus berkembang.

3. Strategi Implementasi di Era Digital

Untuk menghadapi dan mengatasi berbagai tantangan dalam implementasi kebijakan pajak berbasis pelayanan publik di era digital, diperlukan pendekatan yang holistik, inovatif, dan berkelanjutan. Berikut adalah penjabaran lebih mendalam mengenai beberapa strategi kunci yang dapat diadaptasi dan diimplementasikan:

a. Peningkatan Literasi Digital dan Edukasi Pajak yang Berkelanjutan

Literasi digital merupakan fondasi utama bagi keberhasilan kebijakan pajak berbasis digital. Pemerintah wajib bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan (seperti institusi pendidikan, organisasi masyarakat, dan sektor swasta) untuk secara masif meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pajak digital. Program literasi ini dapat mencakup:

a) Kampanye Sosial dan Pelatihan Langsung: Penyelenggaraan pelatihan dan seminar secara teratur dan mudah diakses untuk pelaku usaha (khususnya UMKM), wajib pajak individu, dan masyarakat umum. Fokus pelatihan adalah memperkenalkan layanan pajak digital seperti e-Filing, e-Billing, dan platform DJP Online, serta manfaatnya.
b) Pemanfaatan Media Online dan Digital: Menggunakan media sosial, website, aplikasi mobile, dan influencer digital sebagai alat sosialisasi yang efektif untuk menjangkau berbagai segmen masyarakat, terutama generasi milenial dan Gen Z yang sangat aktif di dunia digital. Konten edukasi harus disajikan secara menarik, mudah dipahami, dan relevan dengan kehidupan sehari-hari.

b. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Akses Digital yang Merata

Keterbatasan infrastruktur digital di banyak wilayah merupakan tantangan serius yang harus diatasi. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur menjadi krusial, khususnya di daerah-daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai. Strategi yang dapat dilakukan meliputi

a) Perluasan Jaringan Internet: Kolaborasi erat dengan penyedia layanan internet untuk memperluas cakupan jaringan internet (termasuk fiber optik dan layanan 4G/5G) hingga ke daerah terpencil. Ini dapat diwujudkan melalui insentif fiskal atau proyek bersama antara pemerintah dan swasta.
b) Pengembangan Aplikasi Perpajakan yang *User-Friendly*: Mendesain dan mengembangkan aplikasi perpajakan yang lebih intuitif, mudah digunakan, dan ringan, sehingga dapat diakses pada berbagai jenis perangkat (termasuk *smartphone* dengan spesifikasi rendah) dan dalam kondisi jaringan internet yang terbatas. Hal ini akan mempermudah akses bagi pengguna di wilayah dengan infrastruktur digital yang kurang berkembang

c. Peningkatan Keamanan Data dan Perlindungan Privasi yang Robust

Kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak digital sangat bergantung pada jaminan keamanan data pribadi mereka. Pemerintah harus berinvestasi dalam sistem keamanan siber yang mutakhir untuk melindungi data wajib pajak dari ancaman kebocoran atau serangan. Langkah-langkah yang dapat diambil:

1. Implementasi Enkripsi Kuat: Menerapkan teknologi enkripsi tingkat tinggi untuk melindungi data wajib pajak saat transmisi maupun penyimpanan. Enkripsi ini akan menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan mencegah akses tidak sah. Praktik ini telah terbukti efektif di banyak negara maju.
2. Audit Keamanan Rutin dan Peningkatan Kesadaran Internal: Melakukan audit keamanan secara berkala pada sistem perpajakan digital dan meningkatkan kesadaran keamanan siber di kalangan aparatur pemerintah yang mengelola data.
3. Kerangka Hukum Perlindungan Data: Memperkuat kerangka hukum perlindungan data pribadi (misalnya, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi) dan memastikan penegakannya untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat.

d. Transparansi Penggunaan Dana Pajak melalui Teknologi *Blockchain*

Salah satu kritik abadi terhadap kebijakan perpajakan adalah kurangnya transparansi mengenai penggunaan dana pajak. Teknologi *blockchain* menawarkan solusi revolusioner untuk masalah ini dengan memungkinkan pemerintah melacak dan mempublikasikan transaksi keuangan yang terkait dengan dana publik secara transparan dan tidak dapat diubah (*immutable*).

1. **Penerapan *Blockchain* untuk Pelacakan Dana:** Membangun sistem berbasis *blockchain* di mana setiap transaksi penerimaan dan alokasi dana pajak dicatat secara permanen dan dapat diakses oleh publik (dengan tetap memperhatikan privasi data).
2. **Peningkatan Kepercayaan Publik:** Dengan sifat transparan dan *immutable* dari *blockchain*, masyarakat dapat secara mandiri memantau penggunaan dana pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan akuntabilitas pemerintah, mengurangi kemungkinan korupsi dan penyalahgunaan dana publik, serta mendorong kepatuhan pajak.

Penerapan strategi-strategi ini secara sinergis tidak hanya akan meningkatkan efektivitas kebijakan pajak berbasis pelayanan publik di era digital, tetapi juga akan secara signifikan

mendorong partisipasi dan kepatuhan masyarakat. Peningkatan infrastruktur digital yang merata, penguatan literasi pajak, serta adopsi teknologi modern seperti *blockchain* dan *big data* adalah faktor kunci yang perlu menjadi fokus utama pemerintah untuk mewujudkan sistem perpajakan yang lebih transparan, akuntabel, efisien, dan inklusif. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi tersebut secara konsisten, kebijakan pajak dapat menjadi pilar utama yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional, sekaligus secara efektif memenuhi kebutuhan layanan publik yang berkualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Di era digital yang berkembang pesat, kebijakan pajak berbasis pelayanan publik memegang peranan fundamental dalam membentuk sistem perpajakan yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Transformasi digital telah membuka gerbang peluang yang sangat besar bagi pemerintah untuk secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam administrasi perpajakan yang kini dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan akuntabel.

Namun demikian, implementasi kebijakan inovatif ini tidak terlepas dari berbagai tantangan kompleks. Hambatan utama meliputi keterbatasan dan ketimpangan akses terhadap infrastruktur digital, resistensi alami terhadap perubahan dari sistem konvensional ke digital, serta isu-isu krusial terkait keamanan data dan perlindungan privasi wajib pajak. Tantangan-tantangan ini menuntut pendekatan yang cermat dan strategi yang terencana.

Oleh karena itu, strategi implementasi yang efektif memerlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Ini mencakup penggunaan teknologi modern secara cerdas, upaya masif peningkatan literasi digital di seluruh lapisan masyarakat, serta penerapan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi penuh dan akuntabilitas yang tinggi dalam setiap proses perpajakan. Lebih jauh lagi, kolaborasi yang kuat dan berkelanjutan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil adalah prasyarat mutlak untuk memastikan bahwa kebijakan ini dapat berjalan secara optimal dan mencapai dampak yang diinginkan.

Dalam menghadapi dinamika dan tantangan era digital, keberhasilan implementasi kebijakan pajak berbasis pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen tak tergoyahkan dari pemerintah untuk secara proaktif melakukan reformasi yang berkelanjutan. Reformasi ini harus didasarkan pada adaptasi yang cepat terhadap perkembangan teknologi yang terus berubah dan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan mengadopsi dan menerapkan strategi yang tepat dan berjangka panjang, kebijakan ini tidak hanya mampu meningkatkan pendapatan negara secara signifikan, tetapi juga secara bersamaan akan mendorong peningkatan kepercayaan publik dan memperkuat ikatan vital antara pemerintah dan masyarakat. Pada akhirnya, tujuan akhir adalah menciptakan sistem perpajakan yang adil, efisien, dan menjadi pilar bagi kesejahteraan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia. (2024). *Pengaruh kebijakan pemutihan pajak dan layanan publik terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor*.

Deursen, A. van, & Dijk, J. van. (2011). *Digital transformation and e-government perspectives*.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (1983). *Pedoman Sistem Perpajakan Nasional*.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas*. (Mengutip Subarsono).

Gerry McGovern. (2013). *Digital service transformation in the public sector*.

Lembaga Administrasi Negara. (1998). *Pelayanan Umum dan Reformasi Administrasi*.

Mayasari, & Narsa. (2020). *Reformasi perpajakan dan perilaku wajib pajak di era digital*.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Andi Offset.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Syah. (2023). *Literasi perpajakan digital dan generasi milenial*.

Utami, & Estiningrum. (2023). *Sistem informasi akuntansi dan e-filing terhadap kepatuhan pajak*.

Widodo. (2001). *Administrasi publik dan pelayanan masyarakat*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik