

Administrasi Pajak Digital dan Kepatuhan Wajib Pajak: Literature Review Integratif

Andi Nurul Azisah ✉

Akuntansi Sarjana Terapan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mensintesis literatur mengenai administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan pendekatan *integrative literature review* berbasis database Scopus. Pencarian dilakukan dengan kata kunci terkait *e-filing, e-tax, tax digitalization, digital tax administration, online tax, tax compliance, dan taxpayer compliance*. Dengan kriteria publikasi 2020–2026, artikel jurnal, bahasa Inggris, dan *open access*, diperoleh 30 artikel untuk dianalisis. Data dianalisis melalui ekstraksi informasi, pengelompokan tematik, dan sintesis naratif integratif. Hasil kajian menunjukkan bahwa administrasi pajak digital berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak melalui adopsi teknologi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, efisiensi administrasi, kesadaran pajak, pengetahuan pajak, keadilan, kepercayaan, dan literasi digital. Namun, hubungan tersebut dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, akses digital, kualitas layanan, kapasitas kelembagaan, dan karakteristik wajib pajak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa administrasi pajak digital perlu dipahami sebagai ekosistem teknologi, layanan, perilaku, dan tata kelola perpajakan.

Kata Kunci: *administrasi pajak digital; kepatuhan wajib pajak; e-filing; e-tax; literature review integratif*

Abstract

This study synthesizes the literature on digital tax administration and taxpayer compliance. It applies an integrative literature review based on the Scopus database. The search used keywords related to *e-filing, e-tax, tax digitalization, digital tax administration, online tax, tax compliance, and taxpayer compliance*. Using the criteria of 2020–2026 publications, journal articles, English language, and open access, 30 articles were selected for analysis. The data were analyzed through information extraction, thematic grouping, and integrative narrative synthesis. The findings show that digital tax administration contributes to taxpayer compliance through technology adoption, system quality, user satisfaction, administrative efficiency, tax awareness, tax knowledge, fairness, trust, and digital literacy. However, this relationship is influenced by user readiness, digital access, service quality, institutional capacity, and taxpayer characteristics. This study concludes that digital tax administration should be understood as an ecosystem of technology, services, behavior, and tax governance.

Keywords: *digital tax administration; taxpayer compliance; e-filing; e-tax; integrative literature review.*

Copyright (c) 2026 Andi Nurul Azisah

✉ Corresponding author :

Email Address : andi.nurul.azisah@unm.ac.id

PENDAHULUAN

Digitalisasi administrasi pajak telah menjadi salah satu agenda penting dalam reformasi perpajakan modern karena mampu mengubah proses perpajakan dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi. Perubahan tersebut tampak melalui penerapan e-filing, e-billing, e-tax, e-payment, e-invoicing, fiscalization, dan berbagai layanan perpajakan digital lainnya. Administrasi pajak digital dipandang dapat menyederhanakan prosedur, mempercepat pelaporan dan pembayaran pajak, menurunkan biaya kepatuhan, memperkuat transparansi, serta meningkatkan kapasitas otoritas pajak dalam mengelola penerimaan negara. Kochanova et al. (2020) menunjukkan bahwa penerapan e-filing dapat menurunkan biaya kepatuhan pajak, mengurangi intensitas interaksi langsung dengan petugas pajak, dan berkaitan dengan peningkatan penerimaan pajak. Rokhman et al. (2023) juga menemukan bahwa e-government, e-billing, dan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks yang lebih luas, Grabareva dan Pogorletskiy (2026) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak melalui e-invoicing dan instrumen digital lain dapat meningkatkan penerimaan pajak serta menurunkan penghindaran PPN. Temuan tersebut menegaskan bahwa administrasi pajak digital tidak hanya menjadi alat teknis, tetapi juga bagian dari strategi tata kelola perpajakan untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak.

Meskipun demikian, hubungan antara administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak tidak selalu dapat dipahami sebagai hubungan langsung yang sederhana. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa sistem digital baru dapat meningkatkan kepatuhan apabila diterima, diadopsi, dan digunakan secara aktual oleh wajib pajak. Night dan Bananuka (2020) menemukan bahwa adopsi sistem pajak elektronik memediasi hubungan antara sikap terhadap sistem elektronik dan kepatuhan pajak pada usaha kecil. Do et al. (2022) juga menunjukkan bahwa adopsi e-tax system menjadi penghubung antara sikap terhadap sistem pajak elektronik dan kepatuhan perusahaan. Otekunrin et al., (2021) menemukan bahwa e-tax system efektif dalam mengurangi tax evasion melalui peningkatan kepatuhan dan perubahan sikap wajib pajak terhadap sistem elektronik. Inegbedion (2025) menegaskan bahwa penerimaan sistem pajak elektronik oleh SMEs berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dan berkontribusi terhadap penerimaan pajak. Salawu et al. (2025) menambahkan bahwa performance expectancy, effort expectancy, dan e-tax filing awareness menjadi faktor penting dalam membentuk kepatuhan SMEs. Dengan demikian, keberadaan platform digital saja belum cukup untuk menghasilkan kepatuhan apabila tidak didukung oleh penerimaan, kemudahan penggunaan, dan pemanfaatan sistem oleh wajib pajak.

Efektivitas administrasi pajak digital juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kepuasan pengguna, efisiensi administrasi, dan kapasitas wajib pajak dalam memahami sistem digital. Devano et al. (2023) menemukan bahwa penggunaan e-taxation dan kepuasan wajib pajak berhubungan positif dengan kepatuhan pajak. Saptono et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem e-tax dan persepsi penurunan biaya kepatuhan meningkatkan niat patuh melalui kepuasan pengguna. Ariyanto et al. (2024) menemukan bahwa kualitas sistem pelaporan pajak memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang kemudian berdampak pada kepatuhan pajak. Bojuwon et al. (2026) juga menunjukkan bahwa kualitas

layanan, kenyamanan, privasi, kepuasan wajib pajak, dan kompetensi sistem berkaitan dengan kepatuhan dalam adopsi e-tax. Magumba et al. (2026) menegaskan bahwa efisiensi administrasi, khususnya kemudahan proses kerja, menjadi mediator penting dalam hubungan antara e-tax adoption dan tax compliance. Selain itu, Hung et al. (2024) menunjukkan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan keterampilan teknologi informasi mendorong penerapan e-tax pada SMEs. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa administrasi pajak digital harus dipahami sebagai ekosistem layanan yang menggabungkan teknologi, kualitas sistem, pengguna, dan efisiensi proses administrasi.

Selain faktor teknologi, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, kesadaran, keadilan, kepercayaan, serta aspek psikologis dan sosial. Supriyati et al. (2025) menemukan bahwa digitalisasi informasi pajak, keadilan pajak, dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Michael et al. (2025) menunjukkan bahwa *tax awareness* memperkuat hubungan antara sikap, adopsi e-tax, dan kepatuhan MSMEs. Mac (2025) menemukan bahwa *tax awareness* memediasi hubungan antara *tax education* dan *tax compliance*, sedangkan Matshona et al. (2024) menegaskan bahwa *tax knowledge* dan sikap positif terhadap regulasi perpajakan menjadi dasar penting dalam membentuk perilaku patuh. Hidayat et al. (2023) menunjukkan bahwa religiositas dan sikap berpengaruh terhadap niat patuh pajak, sementara Utama et al. (2022) menemukan bahwa e-filing tidak selalu memiliki efek moderasi yang signifikan. Fajriana et al. (2023) menemukan bahwa keadilan pajak dan kepercayaan wajib pajak berperan dalam membangun kepatuhan sukarela. Cahyonowati et al. (2020) serta AbdelNabi et al. (2022) menunjukkan bahwa iklim pajak, karakter personal, *voice*, dan *empathy* juga dapat memengaruhi perilaku kepatuhan. Dengan demikian, administrasi pajak digital tidak dapat dilepaskan dari perilaku wajib pajak, persepsi keadilan, kepercayaan terhadap otoritas, dan kemampuan wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakan.

Namun, literatur juga menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak tidak selalu menghasilkan dampak yang seragam. Santoro et al. (2024) menemukan bahwa adopsi e-tax di Eswatini menghasilkan dampak campuran terhadap perilaku pelaporan dan akurasi pelaporan. Masuku et al. (2025) menunjukkan bahwa pembayaran elektronik memiliki tingkat kepatuhan tertinggi, tetapi masih terdapat keterlambatan dan ketidakpatuhan pembayaran pajak. Dote-Pardo et al. (2025) menemukan bahwa penggunaan layanan pajak digital tidak merata karena dipengaruhi oleh pendidikan, usia, tempat tinggal, dan kemampuan navigasi platform. Alkausar et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kesiapan milenial dalam menerima e-filing dipengaruhi oleh *innovativeness* dan *perceived risk*. Bui et al. (2026) menegaskan bahwa digitalisasi administrasi pajak penting, tetapi efektivitas manajemen pajak juga ditentukan oleh kejelasan hukum, keadilan audit, biaya kepatuhan, transparansi perusahaan, dan kompetensi petugas pajak. Kokalari dan Guma (2025) serta Pali dan Rama (2025) juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pajak masih menghadapi tantangan terkait biaya kepatuhan, adaptasi teknologi, keamanan siber, infrastruktur, dan keterampilan digital. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa administrasi pajak digital bukan faktor tunggal yang secara otomatis meningkatkan kepatuhan, melainkan dipengaruhi oleh konteks, kesiapan pengguna, kualitas layanan, dan kapasitas kelembagaan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat celah penelitian pada belum tersusunnya sintesis integratif yang secara khusus memetakan hubungan antara administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak dari berbagai temuan terdahulu. Penelitian yang ada umumnya masih berfokus pada pengujian variabel tertentu, seperti *e-filing*, *e-tax adoption*, *taxpayer satisfaction*, *tax awareness*, *tax fairness*, *administrative efficiency*, atau *digital tax services*, dalam konteks, sampel, dan metode yang berbeda. Akibatnya, pemahaman mengenai bagaimana administrasi pajak digital membentuk kepatuhan wajib pajak masih tersebar dan belum terintegrasi secara konseptual. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut melalui *integrative literature review* terhadap 30 artikel jurnal terindeks Scopus yang diperoleh melalui pencarian terstruktur pada periode 2020–2026. Tujuan penelitian ini adalah mensintesis perkembangan literatur mengenai administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjelaskan hubungan keduanya, serta merumuskan sintesis konseptual mengenai kontribusi administrasi pajak digital terhadap kepatuhan wajib pajak. Rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana perkembangan literatur mengenai administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak; faktor-faktor apa saja yang menjelaskan hubungan antara administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak; serta bagaimana sintesis integratif atas penelitian terdahulu menjelaskan kontribusi administrasi pajak digital terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam menyediakan peta konseptual yang menempatkan administrasi pajak digital sebagai ekosistem yang melibatkan teknologi, kualitas layanan, perilaku wajib pajak, keadilan, kepercayaan, literasi digital, dan kapasitas kelembagaan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan *integrative literature review* berbasis pencarian terstruktur pada database Scopus. Pendekatan ini digunakan untuk mensintesis temuan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak dari berbagai konteks, metode, dan variabel penelitian. Data penelitian diperoleh melalui pencarian artikel pada database Scopus dengan menggunakan string pencarian berikut:

TITLE-ABS-KEY (("e-filing" OR "electronic filing" OR "e-tax" OR "electronic tax" OR "tax digitalization" OR "digital tax administration" OR "online tax") AND ("tax compliance" OR "taxpayer compliance"))

Hasil pencarian kemudian disaring menggunakan kriteria sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Pencarian dan Seleksi Artikel

Aspek	Kriteria
Database	Scopus
Periode publikasi	2020–2026
Jenis dokumen	Article
Jenis sumber	Journal
Bahasa	English
Akses	Open access
Fokus kajian	Administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak
Jumlah artikel akhir	30 artikel

Proses analisis dilakukan melalui empat tahap. Pertama, artikel yang terpilih dibaca secara mendalam untuk memahami fokus, konteks, metode, dan temuan utama masing-masing penelitian. Kedua, informasi penting diekstraksi ke dalam matriks literatur yang mencakup penulis, tahun, judul, konteks penelitian, tujuan, metode, hasil utama, keterbatasan, dan relevansi dengan penelitian ini. Ketiga, artikel dikelompokkan ke dalam tema-tema utama, yaitu adopsi teknologi pajak digital, kualitas sistem dan kepuasan pengguna, efisiensi administrasi, kesadaran dan pengetahuan pajak, keadilan dan kepercayaan, literasi digital, serta perilaku wajib pajak. Keempat, temuan dari setiap tema disintesis secara naratif-integratif untuk mengidentifikasi pola hubungan, perbedaan hasil, inkonsistensi temuan, celah penelitian, dan kontribusi konseptual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebaran Artikel dan Fokus Kajian

Hasil telaah terhadap 30 artikel menunjukkan bahwa kajian mengenai administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak berkembang dalam berbagai istilah, antara lain *e-filing*, *e-tax*, *e-billing*, *e-payment*, *e-invoicing*, *e-government*, *digital tax services*, *tax digitalization*, *fiscalization*, dan *digital tax administration*. Artikel yang dianalisis terbit pada periode 2020–2026 dan mencakup berbagai konteks negara, seperti Indonesia, Uganda, Nigeria, Vietnam, Eswatini, Albania, Chile, Afrika Selatan, Mesir, kawasan Amerika Latin, serta studi lintas negara.

Secara umum, perkembangan literatur menunjukkan pergeseran fokus dari pembahasan mengenai penerapan sistem pajak elektronik menuju kajian yang lebih luas mengenai mekanisme, prasyarat, dan dampak digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Artikel awal banyak membahas peran *e-filing*, *e-government*, dan *electronic tax system* dalam menurunkan biaya kepatuhan, meningkatkan efisiensi administrasi, dan mendorong kepatuhan. Sementara itu, artikel yang lebih baru mulai menekankan faktor adopsi teknologi, kepuasan pengguna, kualitas sistem, literasi digital, keadilan pajak, kepercayaan, serta kapasitas kelembagaan sebagai faktor yang menentukan keberhasilan administrasi pajak digital. Ringkasan tema utama dari artikel yang dianalisis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Tema Utama Hasil Literature Review

Kelompok Tema	Artikel yang Termasuk	Temuan Utama
Adopsi teknologi pajak digital	Bojuwon et al., (2026); Do et al., (2022); Inegbedion, (2025); Night & Bananuka, (2020); Salawu et al., (2025); Otekunrin et al., (2021)	Adopsi sistem pajak elektronik, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, ekspektasi kinerja, dan kompetensi sistem berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak.
Kualitas sistem dan kepuasan pengguna	Ariyanto et al., (2024); Bojuwon et al., (2026); Devano et al., (2023); Saptono et al., (2023)	Kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong niat dan perilaku kepatuhan pajak.
Digitalisasi administrasi dan efisiensi	Grabareva & Pogorletskiy, (2026); Kochanova et al., (2020); Kokalari & Guma, (2025); Magumba et al., (2026); Pali &	Digitalisasi administrasi pajak berhubungan dengan efisiensi pelayanan, penurunan biaya kepatuhan, transparansi, pengawasan, dan penerimaan pajak.

	Rama, (2025; Rokhman et al., (2023)	
Kesadaran, pengetahuan, dan literasi digital	Hung et al., (2024); Mac, (2025); Matshona et al., (2024); Michael et al., (2025); Supriyati et al., (2025);	Kesadaran pajak, pengetahuan pajak, keterampilan teknologi informasi, dan literasi digital memperkuat kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem digital dan memenuhi kewajiban pajak.
Keadilan, kepercayaan, dan faktor perilaku	(AbdelNabi et al., 2022; Alkausar et al., 2022; Cahyonowati et al., 2020; Fajriana et al., 2023; Hidayat et al., 2023; Utama et al., 2022)	Kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh sikap, risiko yang dirasakan, keadilan, kepercayaan, religiositas, empati, dan iklim hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak.
Temuan beragam dan konteks kritis digitalisasi	Bui et al., (2026); Dote-Pardo et al., (2025); Masuku et al., (2025); Santoro et al., (2024)	Dampak digitalisasi terhadap kepatuhan tidak selalu seragam karena dipengaruhi oleh usia, pendidikan, lokasi, ukuran usaha, metode pembayaran, kejelasan hukum, kualitas audit, dan kapasitas kelembagaan.

Adopsi Teknologi Pajak Digital dan Kepatuhan Wajib Pajak

Tema pertama yang muncul dari hasil review adalah pentingnya adopsi teknologi pajak digital. Literatur menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan apabila wajib pajak tidak menerima, memahami, dan menggunakan sistem tersebut secara aktual. Night dan Bananuka (2020) serta Do et al. (2022) menunjukkan bahwa adopsi sistem pajak elektronik berperan sebagai penghubung antara sikap terhadap sistem digital dan kepatuhan pajak. Dengan demikian, sikap positif terhadap sistem digital perlu diwujudkan dalam penggunaan aktual agar dapat berkontribusi pada kepatuhan. Otekurin et al. (2021) juga menunjukkan bahwa efektivitas *e-tax system* berperan dalam menurunkan *tax evasion* melalui peningkatan kepatuhan dan perubahan sikap wajib pajak terhadap sistem elektronik.

Temuan serupa juga terlihat dalam studi Inegbedion (2025), Salawu et al. (2025), dan Bojuwon et al. (2026), yang menekankan bahwa penerimaan sistem, *performance expectancy*, *effort expectancy*, kepuasan pengguna, dan kompetensi sistem berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi pajak digital perlu dirancang tidak hanya sebagai instrumen pelaporan dan pembayaran, tetapi juga sebagai sistem yang mudah digunakan, bermanfaat, aman, dan sesuai dengan kapasitas pengguna.

Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Efisiensi Administrasi

Tema kedua berkaitan dengan kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Devano et al. (2023), Saptono et al. (2023), Ariyanto et al. (2024), dan Bojuwon et al. (2026) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna memiliki hubungan penting dengan kepatuhan pajak. Sistem digital yang mudah diakses, stabil, aman, cepat, dan informatif dapat menurunkan hambatan administratif yang sebelumnya dialami wajib pajak dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak.

Selain kualitas sistem, efisiensi administrasi juga menjadi mekanisme penting dalam menjelaskan hubungan antara digitalisasi pajak dan kepatuhan. Kochanova et

al. (2020) menunjukkan bahwa *e-filing* dapat menurunkan waktu dan biaya kepatuhan. Rokhman et al. (2023) juga menemukan bahwa *e-government*, *e-billing*, dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Magumba et al. (2026) menegaskan bahwa efisiensi administrasi memediasi hubungan antara adopsi *e-tax* dan kepatuhan pajak. Dengan demikian, kontribusi digitalisasi terhadap kepatuhan tidak hanya terletak pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kemampuannya menyederhanakan proses administrasi.

Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Literasi Digital

Tema ketiga menunjukkan bahwa kepatuhan dalam lingkungan pajak digital sangat dipengaruhi oleh kesadaran, pengetahuan, dan literasi digital wajib pajak. Mac (2025) dan Matshona et al. (2024) menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran pajak berperan penting dalam membentuk perilaku patuh. Supriyati et al. (2025) juga menemukan bahwa kesadaran pajak dapat memperkuat hubungan antara digitalisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Dalam konteks sistem digital, literasi digital menjadi faktor yang semakin penting. Hung et al. (2024) menunjukkan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan keterampilan teknologi informasi berpengaruh terhadap penerapan pajak elektronik. Dote-Pardo et al. (2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan layanan pajak digital dapat berbeda berdasarkan tingkat pendidikan, usia, tempat tinggal, dan kemampuan navigasi platform. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi pajak perlu disertai edukasi, sosialisasi, dan dukungan teknis agar tidak menciptakan kesenjangan kepatuhan antara wajib pajak yang mampu mengakses sistem digital dan wajib pajak yang mengalami keterbatasan digital.

Keadilan, Kepercayaan, dan Faktor Perilaku

Tema keempat memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan kelembagaan. Fajriana et al. (2023) menunjukkan bahwa keadilan pajak dan kepercayaan wajib pajak berperan dalam membangun kepatuhan sukarela. Cahyonowati et al. (2020) menekankan pentingnya iklim pajak yang sinergis, sedangkan AbdelNabi et al. (2022) menunjukkan bahwa *voice* dan *empathy* dapat mendorong perilaku patuh.

Hidayat et al. (2023) dan Utama et al. (2022) juga menunjukkan bahwa sikap, religiositas, dan risiko yang dirasakan berkaitan dengan niat kepatuhan pajak. Namun, temuan mengenai peran *e-filing* sebagai moderator tidak selalu konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital tidak dapat berdiri sendiri sebagai penentu kepatuhan. Keberhasilan digitalisasi pajak tetap bergantung pada persepsi wajib pajak terhadap keadilan, kepercayaan terhadap otoritas, dan kualitas hubungan antara wajib pajak dan institusi perpajakan.

Sintesis Integratif

Berdasarkan hasil review, administrasi pajak digital dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui beberapa jalur utama. Pertama, jalur teknologi, yaitu ketika *e-filing*, *e-tax*, *e-billing*, *e-payment*, dan layanan pajak digital mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Kedua, jalur adopsi, yaitu ketika wajib pajak menerima dan menggunakan sistem digital karena sistem tersebut dianggap mudah, bermanfaat, aman, dan sesuai dengan kebutuhan. Ketiga, jalur kualitas layanan, yaitu

ketika sistem digital memiliki kualitas yang baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Keempat, jalur pengetahuan dan literasi, yaitu ketika wajib pajak memiliki pemahaman pajak dan kemampuan digital yang memadai. Kelima, jalur kelembagaan dan perilaku, yaitu ketika digitalisasi didukung oleh keadilan, kepercayaan, transparansi, dan kapasitas otoritas pajak.

Namun, hasil review juga menunjukkan bahwa pengaruh administrasi pajak digital terhadap kepatuhan tidak selalu langsung dan seragam. Beberapa penelitian menunjukkan hasil campuran karena dipengaruhi oleh konteks wajib pajak, ukuran usaha, metode pembayaran, usia, pendidikan, lokasi, akses digital, kualitas layanan, dan kesiapan kelembagaan. Dengan demikian, administrasi pajak digital sebaiknya tidak dipahami hanya sebagai penerapan aplikasi atau platform elektronik, tetapi sebagai ekosistem yang mengintegrasikan teknologi, perilaku wajib pajak, kualitas layanan, literasi digital, keadilan, kepercayaan, dan tata kelola institusional.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa digitalisasi administrasi pajak dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas implementasi dan konteks pengguna. Oleh karena itu, pengembangan administrasi pajak digital perlu diarahkan tidak hanya pada modernisasi sistem, tetapi juga pada peningkatan pengalaman pengguna, edukasi perpajakan, pemerataan akses digital, penguatan kepercayaan, dan perbaikan tata kelola layanan perpajakan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil *integrative literature review* terhadap 30 artikel jurnal terindeks Scopus periode 2020–2026, penelitian ini menyimpulkan bahwa administrasi pajak digital memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi administrasi pajak melalui *e-filing*, *e-tax*, *e-billing*, *e-payment*, *e-invoicing*, dan layanan pajak digital lainnya dapat meningkatkan kepatuhan dengan menyederhanakan prosedur, menurunkan biaya kepatuhan, mempercepat pelaporan dan pembayaran, serta meningkatkan efisiensi layanan perpajakan.

Namun, hubungan antara administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak tidak selalu bersifat langsung dan seragam. Hasil sintesis menunjukkan bahwa pengaruh digitalisasi pajak bekerja melalui beberapa mekanisme, yaitu adopsi teknologi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, efisiensi administrasi, kesadaran pajak, pengetahuan pajak, keadilan, kepercayaan, literasi digital, dan kapasitas kelembagaan. Dengan demikian, administrasi pajak digital tidak cukup dipahami sebagai penerapan sistem elektronik, tetapi sebagai ekosistem yang mengintegrasikan teknologi, perilaku wajib pajak, kualitas layanan, dan tata kelola institusional.

Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dengan memetakan faktor-faktor utama yang menjelaskan hubungan antara administrasi pajak digital dan kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa otoritas pajak perlu memperhatikan kualitas sistem, kemudahan penggunaan, edukasi perpajakan, keamanan data, pemerataan akses digital, serta penguatan kepercayaan wajib pajak agar digitalisasi administrasi pajak dapat berjalan efektif.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan artikel berbahasa Inggris, berjenis artikel jurnal, tersedia secara *open access*, dan terindeks Scopus. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sumber data, menggunakan pendekatan *systematic literature review* atau analisis bibliometrik,

serta menguji model konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini melalui pendekatan empiris pada berbagai kelompok wajib pajak dan konteks negara yang berbeda.

Referensi :

- AbdelNabi, M., Wanas, K., & Mansour, S. (2022). How can tax compliance be incentivized? An experimental examination of voice and empathy. *Review of Economics and Political Science*, 7(2), 87–107. <https://doi.org/10.1108/REPS-05-2021-0053>
- Alkausar, B., Kristanto, D., Nugroho, Y., Soemarsono, P. N., & Pangesti, N. G. (2022). THE READINESS OF INDONESIAN MILLENNIALS TO ACCEPT E-FILING TAX REPORTS SERVICES. *Public Administration Issues*, 2022(6), 175–186. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-6-175-186>
- Ariyanto, D., Dewi, A. A., Paramadani, R. B., & Paramadina, A. A. (2024). Determinants of tax compliance and their impact on a sustainable information society: an investigation of MSMEs. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2414856>
- Bojuwon, M., Ogunleye, F. M., Aduwo, O. O., Ogunleye, A. W., Adeogun, A. S., Olasehinde, S. A., Adebayo, A. I., Ekundayo, A. T., Aduwo, A. E., & Ogunrinde, O. P. (2026). E-Tax System Adoption and Tax Compliance: The Role of Taxpayers Satisfaction, Taxpayers' System Competence in the Post Covid-19 Pandemic Era. *International Review of Management and Marketing*, 16(3), 555–565. <https://doi.org/10.32479/irmm.22659>
- Bui, N. T., Vuong, T. B. T., & Do, Q. H. (2026). DETERMINANTS OF SUSTAINABLE TAX MANAGEMENT IN INFORMATION TECHNOLOGY ENTERPRISES: A HYBRID SEM-ANN APPROACH. *Corporate Governance and Sustainability Review*, 10(2), 169–180. <https://doi.org/10.22495/cgsrv10i2p15>
- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Dewayanto, T. (2020). Machiavellianism in a Synergistic Tax Climate. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 1175–1184. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.1175>
- Devano, S., Mulyani, S., Winarningsih, S., & Ghani, E. K. (2023). Tax officers' perceived relationship of e-taxation use, taxpayer satisfaction and taxpayer compliance. *Asian Economic and Financial Review*, 13(10), 687–699. <https://doi.org/10.55493/5002.v13i10.4848>
- Do, H. T. H., Mac, Y. T. H., Tran, H. T. V, & Nguyen, T. T. L. (2022). The impact of attitude towards an e-tax system on tax compliance of Vietnamese enterprises: Adoption of an e-tax system as a mediator. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 18(1), 35–64. <https://doi.org/10.7341/20221812>
- Dote-Pardo, J., Marín Chavez, Y., & Saavedra-Espinosa, P. (2025). Perception and use of digital tax services: A case study. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.29393/ran11-16udjp30016>
- Fajriana, N., Irianto, G., & Andayani, W. (2023). THE ROLE OF TAX FAIRNESS AND TAXPAYER TRUST IN BUILDING VOLUNTARY COMPLIANCE IN MSME TAXPAYERS. *International Journal of Business and Society*, 24(1), 478–487. <https://doi.org/10.33736/ijbs.5629.2023>

- Grabareva, E. Y., & Pogorletskiy, A. I. (2026). The Impact of Tax Administration Digitalization on Tax Systems in Latin America. *Journal of Tax Reform*, 12(1), 6–24. <https://doi.org/10.15826/jtr.2026.12.1.237>
- Hidayat, K., Utama, M. S., Nimran, U., & Prasetya, A. (2023). The effect of attitude and religiosity on tax compliant intention moderated by the utilization of e-Filing. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(4), 712–723. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00171-y>
- Hung, D. T., Thanh Ha, L. T., Huong Giang, N. T., Yen, N. K., Linh, N. K., & Le, H. N. (2024). Factors Influencing Electronic Tax Compliance of Small and Medium Sized Enterprises in Northern of Vietnam. *Journal of Ecohumanism*, 3(3), 738–757. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i3.3364>
- Inegbedion, H. E. (2025). Acceptance of electronic tax system and the contribution of SMEs to tax revenue through the mediation of tax compliance. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-025-00582-w>
- Kochanova, A., Hasnain, Z., & Larson, B. (2020). Does E-Government Improve Government Capacity? Evidence from Tax Compliance Costs, Tax Revenue, and Public Procurement Competitiveness. *World Bank Economic Review*, 34(1), 101–120. <https://doi.org/10.1093/wber/lhx024>
- Kokalari, L., & Guma, E. (2025). Digitalization of Tax Services in Albania and its Impact on Taxpayer Self-Declaration and Compliance. *Interdisciplinary Journal of Research and Development*, 12(3S1), 126–132. <https://doi.org/10.56345/ijrdv12n3s118>
- Mac, Y. T. H. (2025). Exploring the Links Between Tax Education, Tax Awareness and Tax Compliance Among Students in Vietnam. *Economy of Regions*, 21(4), 1207–1220. <https://doi.org/10.17059/ekon.reg.2025-4-19>
- Magumba, M., Kintu, I., & Tusubira, F. N. (2026). Administrative efficiency as a mediator in the relationship between e-tax adoption and tax compliance: evidence from Uganda. *Cogent Economics and Finance*, 14(1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2026.2631195>
- Masuku, P. T., Santoro, F., & Dlamini, Z. T. (2025). UNDERSTANDING THE TAX PAYMENT COMPLIANCE OF COMPANIES: EVIDENCE FROM ESWATINI. *African Multidisciplinary Tax Journal (AMTJ)*, 5, 27–50. <https://doi.org/10.47348/AMTJ/V5/i1a2>
- Matshona, Z., Sibanda, M., & Phesa, M. (2024). Tax Knowledge and Tax Behaviour of Individual Taxpayers in South Africa: A Scoping Review. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 14(5), 299–316. <https://doi.org/10.32479/ijefi.16149>
- Michael, M., Widjaja, W., Sabil, S., & Wijayadne, D. R. (2025). Interaction of Tax Awareness, Attitude, and E-Tax Adoption in Improving Tax Compliance: A Study in Indonesia MSMEs. *Global Business and Finance Review*, 30(8), 121–135. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2025.30.8.121>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Otekunrin, A. O., Nwanji, T. I., Eluyela, D. F., Inegbedion, H., & Eleda, T. (2021). E-tax system effectiveness in reducing tax evasion in Nigeria. *Problems and Perspectives in Management*, 19(4), 175–185. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(4\).2021.15](https://doi.org/10.21511/ppm.19(4).2021.15)

- Pali, A., & Rama, S. (2025). Digital Transformation and Its Impact on Public Services: The Case of the Tax Administration Services. *Interdisciplinary Journal of Research and Development*, 12(1 S1), 40–50. <https://doi.org/10.56345/ijrdv12n1s106>
- Rokhman, A., Handoko, W., Tobirin, T., Antono, A., Kurniasih, D., & Sulaiman, A. I. (2023). The effects of e-government, e-billing and e-filing on taxpayer compliance: A case of taxpayers in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 49–56. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.007>
- Salawu, M. K., Adigun, O. A., Lawal, Q. A., & Olaleye, J. A. (2025). Electronic Tax Filing System and Compliance among Small and Medium-Sized Enterprises in Lagos State, Nigeria. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 15(1), 32–41. <https://doi.org/10.32479/ijefi.17309>
- Santoro, F., Amine, R., & Magongo, T. (2024). Encouraging digital tax tools as a response to Covid: evidence from Eswatini. *International Tax and Public Finance*, 31(1), 95–135. <https://doi.org/10.1007/s10797-023-09810-z>
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction. *Informatics*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Supriyati, S., Oktarina, D., Rokhmania, N., & Prananjaya, K. P. (2025). Tax Digitalization and Justice with Taxpayer Compliance and the Mediating Role of Tax Awareness. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 7(2), 542–555. <https://doi.org/10.34306/att.v7i2.512>
- Utama, M. S., Nimran, U., Hidayat, K., & Prasetya, A. (2022). Effect of Religiosity, Perceived Risk, and Attitude on Tax Compliant Intention Moderated by e-Filing. *International Journal of Financial Studies*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/ijfs10010008>