ISAFIR
Islamic Accounting and Finance Review **ISSN 2797-166x**
Volume 7, Nomor 1, June 2026

PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Nurul Maghfirah Surianto[1*], Andi Nurul Azisah[2]

Universitas Negeri Makassar

e-mail: [1]nurul.maghfirah@unm.ac.id, [2]andi.nurul.azisah@unm.ac.id

Abstract, *This study seeks to examine Generation Z's perceptions of digital transformation in tax administration and to identify the factors influencing these perceptions along with their implications for tax awareness. A qualitative descriptive approach was employed through in-depth interviews involving three informants, namely a Diploma IV Accounting student, a Master's degree Accounting student, and Generation Z taxpayers. The participants were selected using purposive sampling, while the data were analyzed through an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that Generation Z generally holds positive perceptions toward the digitalization of tax services, as these systems provide greater convenience, efficiency, and flexibility in the tax reporting process.However, obstacles remain, such as system disruptions, limited internet access, and low tax literacy. The digitalization of tax services has the potential to increase tax awareness, but needs to be supported by adequate education. Therefore, improving the quality of the system and developing a more effective tax education strategy are crucial to supporting the optimization of digital tax services for Generation Z.*
Keywords: ***Generation Z, digitalization of taxation, perception, e-filing, tax compliance***

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut beserta implikasinya terhadap kesadaran pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif melalui wawancara mendalam terhadap tiga informan, yaitu mahasiswa D4 Akuntansi, mahasiswa S2 Akuntansi, dan pengguna layanan pajak dari kalangan Generasi Z. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, sementara analisis data menggunakan model interaktif yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung memiliki persepsi positif terhadap digitalisasi layanan perpajakan karena dinilai mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas dalam proses pelaporan pajak. Pelaksanaan layanan digital perpajakan masih menghadapi beberapa hambatan, seperti gangguan pada sistem, keterbatasan akses jaringan internet, serta rendahnya tingkat literasi perpajakan. Digitalisasi layanan perpajakan dinilai memiliki potensi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak, tetapi efektivitasnya perlu didukung oleh edukasi perpajakan yang memadai. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas sistem digital serta pengembangan strategi edukasi perpajakan yang lebih efektif menjadi aspek penting dalam mendukung optimalisasi layanan perpajakan digital bagi Generasi Z.
Kata Kunci: ***Generasi Z, digitalisasi perpajakan, persepsi, e-filing, kepatuhan pajak***

***Koresponden**
Submit: **25 Mei 2026**
Terima: **28 Mei 2026**
Publis: **7 Juni 2026**
Artikel Ini Tersedia di https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/isafir
Copyright © 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu aspek penting dalam pembaruan sistem administrasi publik, termasuk di sektor pajak. Digitalisasi dalam layanan perpajakan seperti pengisian online, penagihan elektronik, dan pendaftaran daring bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi para wajib pajak. Kementerian Keuangan Republik Indonesia menyatakan bahwa penerapan sistem perpajakan berbasis digital dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan manual dalam pelaporan pajak. Dalam hal ini, Generasi Z yang dikenal sebagai lebih akrab dengan teknologi digital memiliki kecenderungan tinggi untuk beradaptasi dengan perubahan digital dalam administrasi perpajakan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pengembangan berbagai platform digital guna menghadirkan layanan perpajakan yang lebih modern dan efektif. Berbagai layanan seperti e-Filing, e-Billing, dan DJP Online merupakan bagian dari upaya reformasi perpajakan yang diarahkan untuk menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi tersebut menjadi penting dalam menghadapi tantangan globalisasi serta perkembangan ekonomi digital yang menuntut sistem perpajakan yang lebih adaptif, efisien, dan fleksibel.

Kemahiran pengguna dalam menggunakan teknologi juga menjadi faktor penting bagi keberhasilan transformasi digital seperti halnya kesiapan sistem. Karena telah terpapar teknologi digital sejak dini, Generasi Z memiliki potensi besar di bidang ini. Meskipun memiliki kemampuan yang baik dalam penggunaan teknologi digital, tingkat pemahaman Generasi Z terhadap sistem perpajakan masih belum merata. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara keahlian teknologi dan pemahaman tentang persyaratan perpajakan; literasi perpajakan yang kurang memadai di kalangan generasi muda dapat menghalangi mereka untuk memanfaatkan layanan perpajakan digital secara optimal. Banyak orang memang mampu memanfaatkan teknologi, namun mereka belum sepenuhnya memahami tujuan dan manfaat perpajakan bagi kemajuan negara. Keberhasilan digitalisasi perpajakan memerlukan dukungan edukasi perpajakan yang berkelanjutan agar masyarakat tidak hanya mampu menggunakan sistem yang tersedia, tetapi juga memahami pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan.

Generasi Z sering kali dikategorikan sebagai “generasi digital” karena lahir dan berkembang pada era kemajuan teknologi digital yang pesat. Generasi ini memiliki tingkat kedekatan yang tinggi dengan teknologi, sehingga penggunaan teknologi digital telah menjadi bagian integral dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi. Generasi Z dinilai lebih adaptif terhadap perkembangan sistem digital, khususnya pada layanan publik berbasis teknologi seperti administrasi perpajakan.

Kemampuan Generasi Z dalam mengoperasikan berbagai platform digital juga menjadikan mereka lebih mudah dalam mengakses layanan berbasis teknologi dibandingkan generasi sebelumnya. Generasi ini cenderung menempatkan aspek kecepatan, kemudahan, dan efisiensi sebagai pertimbangan utama dalam penggunaan suatu layanan. Dalam konteks perpajakan, kondisi tersebut memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendorong peningkatan pemanfaatan layanan perpajakan digital melalui pendekatan yang selaras dengan karakteristik dan kebutuhan Generasi Z.

Kondisi tersebut tidak sepenuhnya diikuti dengan pemahaman yang memadai terhadap sistem perpajakan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan sistem perpajakan digital dengan pemahaman generasi muda terhadap pemanfaatan sistem tersebut.

Perkembangan transformasi digital dalam administrasi perpajakan juga dipengaruhi oleh meningkatnya penggunaan internet dan perangkat digital di kalangan

masyarakat Indonesia. Perubahan pola interaksi masyarakat terhadap layanan publik mendorong pemerintah untuk menghadirkan sistem yang lebih praktis dan mudah diakses kapan saja serta di mana saja. Dalam kondisi tersebut, Generasi Z menjadi kelompok yang sangat potensial dalam mendukung keberhasilan digitalisasi perpajakan karena memiliki intensitas penggunaan teknologi yang tinggi dalam aktivitas sehari-hari. Kebiasaan generasi ini dalam memanfaatkan aplikasi digital, media sosial, dan layanan berbasis internet menunjukkan bahwa mereka cenderung lebih terbuka terhadap inovasi teknologi dibandingkan generasi sebelumnya. Kondisi tersebut menjadi peluang bagi pemerintah untuk memperkuat implementasi sistem perpajakan digital yang lebih modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat digital.

Keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan teknis dalam menggunakan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan terhadap sistem yang diterapkan. Dalam administrasi perpajakan, aspek keamanan data pribadi, kerahasiaan informasi, serta stabilitas sistem menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi pengguna. Generasi Z sebagai pengguna aktif teknologi digital memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi terhadap isu keamanan siber dan perlindungan data pribadi. Oleh sebab itu, apabila sistem perpajakan digital dianggap kurang aman atau sulit digunakan, maka hal tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan serta minat mereka dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis elektronik. Keberhasilan transformasi digital dalam perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem digital yang digunakan.

Di sisi lain, digitalisasi administrasi perpajakan juga membawa perubahan terhadap pola pelayanan publik yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi lebih terintegrasi secara elektronik. Perubahan tersebut memungkinkan proses administrasi perpajakan dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan transparan, sehingga dapat mengurangi hambatan birokrasi yang selama ini dianggap rumit oleh masyarakat. Bagi Generasi Z yang cenderung mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam mengakses layanan, sistem perpajakan digital dapat memberikan pengalaman yang lebih sesuai dengan karakteristik mereka. Kompleksitas sistem dan kurangnya panduan yang jelas berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pengguna, sehingga dapat mengurangi efektivitas pemanfaatan layanan perpajakan digital di kalangan generasi muda.

Persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan akses informasi yang mereka peroleh. Informasi mengenai perpajakan saat ini tidak hanya diperoleh melalui pendidikan formal, tetapi juga melalui media sosial, platform digital, serta berbagai konten daring yang berkembang di masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan pembentukan persepsi generasi muda terhadap perpajakan menjadi semakin dinamis. Apabila informasi yang diterima bersifat positif dan edukatif, maka hal tersebut dapat meningkatkan kesadaran serta pemahaman mereka mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Sebaliknya, minimnya edukasi yang menarik dan mudah dipahami dapat menyebabkan rendahnya minat generasi muda untuk memahami administrasi perpajakan secara lebih mendalam. Pendekatan komunikasi digital yang inovatif menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat dipahami bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan perubahan teknologi, tetapi juga menyangkut kesiapan masyarakat dalam menerima dan memanfaatkan sistem tersebut secara optimal. Generasi Z sebagai kelompok usia produktif di era digital memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan modernisasi perpajakan di Indonesia.

Persepsi yang dimiliki oleh generasi ini terhadap layanan perpajakan digital akan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem, kesadaran perpajakan, hingga perilaku kepatuhan di masa mendatang. Penelitian mengenai persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi sistem perpajakan digital di tengah perkembangan masyarakat modern.

Kesenjangan tersebut juga dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi perpajakan yang efektif kepada generasi muda. Banyak individu yang mampu menggunakan teknologi, tetapi belum sepenuhnya memahami fungsi dan manfaat pajak bagi pembangunan negara. Tanpa adanya pemahaman yang memadai, digitalisasi berisiko hanya menjadi alat administratif tanpa memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Peningkatan literasi perpajakan secara komprehensif menjadi kebutuhan penting untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi di bidang perpajakan diikuti oleh peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini dilakukan karena adanya kesenjangan antara pesatnya perkembangan teknologi perpajakan dengan tingkat pemahaman serta persepsi Generasi Z terhadap sistem tersebut. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada pengaruh digitalisasi terhadap kepatuhan pajak secara kuantitatif. Kajian yang menelaah persepsi Generasi Z secara mendalam melalui pendekatan kualitatif masih relatif terbatas.
Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Generasi Z memandang transformasi digital dalam administrasi perpajakan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pandangan tersebut, serta memahami bagaimana keyakinan tersebut memengaruhi perilaku kepatuhan perpajakan. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi landasan bagi pemerintah untuk mengevaluasi serta merumuskan kebijakan perpajakan digital yang lebih efektif, baik secara teoritis maupun praktis.

TINJAUAN LITERATUR (KUALITATIF)

Transformasi Digital Administrasi Perpajakan

Penelitian terbaru mengenai persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi sikap, harapan, dan pengalaman mereka. Generasi Z sebagai digital native memiliki tingkat familiaritas teknologi yang tinggi sehingga mereka mengharapkan platform perpajakan yang intuitif, mudah diakses, serta memberikan kemudahan dan kecepatan layanan, berbeda dengan generasi sebelumnya yang lebih menekankan aspek keamanan dan kepercayaan terhadap teknologi digital. Generasi Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap transparansi, khususnya terkait penggunaan penerimaan pajak, sehingga mereka cenderung lebih terlibat dalam sistem perpajakan yang memberikan informasi jelas mengenai alokasi dana dan manfaat kepatuhan pajak.

Faktor latar belakang sosial-ekonomi juga berperan penting, karena perbedaan akses teknologi dan tingkat literasi digital dapat memengaruhi pengalaman dan keterlibatan mereka dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Media sosial turut menjadi sarana penting dalam membentuk pemahaman dan opini Generasi Z mengenai transformasi digital, sehingga otoritas pajak dapat memanfaatkannya sebagai media edukasi dan komunikasi untuk meningkatkan keterlibatan wajib pajak muda. Dibandingkan generasi sebelumnya, Generasi Z menunjukkan tingkat penerimaan yang lebih tinggi terhadap penggunaan teknologi digital, memiliki sensitivitas yang lebih besar terhadap isu keadilan dan inklusivitas, serta menuntut pengalaman digital yang lebih personal dan komunikatif.

Perkembangan transformasi digital dalam administrasi perpajakan juga mendorong perubahan pola interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak menjadi lebih modern dan berbasis teknologi. Generasi Z cenderung menginginkan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga interaktif serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang sederhana dan nyaman. Dalam hal ini, kualitas antarmuka sistem, kemudahan navigasi, serta kecepatan respons layanan digital menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap administrasi perpajakan. Apabila layanan digital mampu memenuhi ekspektasi tersebut, maka tingkat kepercayaan dan partisipasi Generasi Z dalam sistem perpajakan digital berpotensi meningkat secara signifikan. Pengembangan layanan perpajakan digital perlu mempertimbangkan pendekatan yang lebih adaptif terhadap karakteristik generasi muda di era digital.

Transformasi digital administrasi perpajakan juga membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kesadaran pajak melalui pendekatan komunikasi yang lebih inovatif dan berbasis teknologi. Generasi Z memiliki kecenderungan tinggi dalam mengakses informasi melalui media sosial dan platform digital, sehingga strategi komunikasi perpajakan yang kreatif, informatif, dan mudah dipahami menjadi sangat penting. Pemanfaatan konten digital seperti video edukasi, infografis, maupun kampanye interaktif dapat membantu meningkatkan pemahaman generasi muda mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh perkembangan teknologi sistem, tetapi juga oleh efektivitas pemerintah dalam membangun komunikasi, edukasi, dan hubungan yang lebih dekat dengan Generasi Z sebagai generasi penerus wajib pajak di masa mendatang.

Technology Acceptance Model (TAM)

Dari sudut pandang teoretis, adopsi teknologi oleh masyarakat dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis. Model ini menyatakan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam konteks digitalisasi perpajakan, perceived ease of use tercermin dari kemudahan akses layanan seperti e-Filing dan DJP Online yang memungkinkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa hambatan administratif yang kompleks.

Sementara itu, perceived usefulness berkaitan dengan sejauh mana layanan digital mampu memberikan manfaat nyata, seperti efisiensi waktu, kecepatan proses, serta kemudahan dalam pelaporan pajak. Kedua faktor tersebut menjadi penentu penting dalam membentuk sikap dan niat Generasi Z dalam menggunakan layanan perpajakan digital.

Literasi Digital dan Kepatuhan Pajak

Menurut beberapa penelitian terdahulu, digitalisasi administrasi perpajakan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik karena proses menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Implementasi e-filing juga terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memberikan kemudahan akses serta mengurangi hambatan administratif dalam pelaporan pajak.

Faktor pengetahuan perpajakan, kemudahan sistem, serta persepsi terhadap teknologi menjadi determinan penting dalam memengaruhi kepatuhan pajak Generasi Z. Kesenjangan antara kemampuan teknologi dan pemahaman perpajakan mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam memahami dan memanfaatkannya secara optimal.

Dalam konteks Generasi Z, literasi digital menjadi faktor yang sangat penting karena generasi ini tumbuh dan berkembang di tengah kemajuan teknologi informasi yang pesat. Kemampuan dalam mengakses, memahami, serta memanfaatkan teknologi digital

memungkinkan Generasi Z lebih mudah menggunakan layanan perpajakan berbasis elektronik seperti e-filing dan e-billing. Tingginya tingkat literasi digital di kalangan Generasi Z tidak selalu diikuti oleh pemahaman yang memadai mengenai kewajiban perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi digital perlu diimbangi dengan literasi perpajakan agar penggunaan sistem perpajakan digital tidak hanya sebatas kemampuan teknis, tetapi juga mampu meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu.

Di samping itu, tingkat kepatuhan pajak Generasi Z juga dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem perpajakan digital. Sistem yang mudah dipahami, responsif, dan efisien cenderung memberikan pengalaman positif sehingga dapat meningkatkan minat generasi muda untuk menggunakan layanan perpajakan secara berkelanjutan. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit atau kurang memberikan kepastian layanan, maka hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak. Pengembangan strategi edukasi dan sosialisasi perpajakan yang inovatif melalui media digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan literasi perpajakan, kesadaran, dan kepatuhan Generasi Z di era transformasi digital.

Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. (Fitrianti et al, 2024) menemukan bahwa digitalisasi perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penyederhanaan prosedur administrasi dan kemudahan akses layanan perpajakan. Sejalan dengan itu, (Barri dan Hidayat, 2025) menyatakan bahwa implementasi e-Filing memberikan kemudahan dalam pelaporan pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Temuan tersebut didukung oleh penelitian lain yang menunjukkan bahwa literasi digital dan akses informasi berbasis teknologi berkontribusi positif terhadap peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak generasi muda. (Lestari, 2024) menemukan bahwa semakin tinggi tingkat literasi digital seseorang, semakin besar pula kemampuannya dalam mengakses informasi perpajakan dan memahami kewajiban perpajakannya. Penelitian mengenai minat Generasi Z dalam menggunakan layanan perpajakan digital juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas sistem menjadi faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. (Az-Zahra dan Andriani, 2025) menemukan bahwa minat Generasi Z dalam menggunakan e-Filing dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, serta manfaat yang dirasakan dari layanan tersebut.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel, seperti digitalisasi perpajakan, literasi digital, dan kepatuhan pajak. Kajian yang secara khusus mengeksplorasi persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui pendekatan kualitatif masih relatif terbatas. Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian teoritis dan hasil penelitian terdahulu, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini difokuskan untuk memahami bagaimana Generasi Z memaknai keberadaan layanan perpajakan digital serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap sistem tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif karena pendekatan tersebut dinilai mampu mengungkap pengalaman, pemaknaan, serta pandangan individu terhadap suatu fenomena sosial secara mendalam. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian diarahkan untuk memahami fenomena berdasarkan perspektif partisipan dalam situasi yang berlangsung secara alami.

Subjek dalam penelitian ini adalah Generasi Z, yaitu kelompok individu yang lahir pada periode 1997–2012 dan memiliki kedekatan dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yakni penentuan partisipan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini melibatkan tiga informan yang terdiri atas seorang mahasiswa D4 Akuntansi, seorang mahasiswa S2 Akuntansi, dan seorang wajib pajak dari kalangan Generasi Z. Pemilihan ketiga informan tersebut didasarkan pada pertimbangan untuk memperoleh variasi perspektif berdasarkan latar belakang pendidikan, tingkat pemahaman perpajakan, serta pengalaman penggunaan layanan perpajakan digital yang berbeda. Mahasiswa D4 Akuntansi dipilih karena memiliki pengetahuan dasar mengenai perpajakan yang diperoleh melalui pendidikan vokasional. Mahasiswa S2 Akuntansi dipilih untuk merepresentasikan Generasi Z dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan pemahaman perpajakan yang lebih mendalam mengenai sistem perpajakan. Sementara itu, wajib pajak Generasi Z dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital sebagai pengguna aktual. Kombinasi ketiga informan tersebut dianggap mampu memberikan gambaran yang beragam mengenai persepsi Generasi Z terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan, baik dari sudut pandang akademis maupun pengalaman praktis sebagai pengguna layanan perpajakan digital. Jumlah informan ditetapkan berdasarkan prinsip kecukupan informasi (information richness), yaitu ketika data yang diperoleh telah menunjukkan pola yang konsisten dan mampu menjawab fokus penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang mencakup pengalaman, pendapat, serta pandangan informan terkait transformasi digital perpajakan. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses wawancara mendalam dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur pendukung, seperti buku, artikel ilmiah, jurnal penelitian, dan sumber referensi lain yang relevan dengan topik penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama yang terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan tujuan penelitian dan konsep Technology Acceptance Model (TAM). Pedoman wawancara dirancang untuk mengeksplorasi beberapa dimensi utama, yaitu: (1) pengetahuan dan pengalaman informan dalam menggunakan layanan perpajakan digital seperti e-Filing, e-Billing, dan DJP Online; (2) persepsi mengenai kemudahan penggunaan layanan perpajakan digital (perceived ease of use); (3) persepsi mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan perpajakan digital (perceived usefulness); (4) kendala atau hambatan yang dihadapi selama menggunakan layanan perpajakan digital; (5) pengaruh digitalisasi

terhadap kesadaran dan kepatuhan perpajakan; serta (6) harapan dan masukan informan terhadap pengembangan layanan perpajakan digital di masa mendatang. Pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka sehingga memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara mendalam. Pertanyaan lanjutan (probing questions) digunakan untuk memperdalam jawaban informan serta memperoleh data yang lebih rinci dan kontekstual.Observasi dilakukan untuk memahami perilaku informan dalam memanfaatkan teknologi digital dalam konteks administrasi perpajakan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dan penguat data penelitian. Dalam penelitian kualitatif, kombinasi ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam.

Proses analisis data mengacu pada model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh (Saleh, 2023). Tahap reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, serta menyederhanakan data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mempermudah proses interpretasi dan analisis. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, keterkaitan, dan makna yang ditemukan dari keseluruhan data penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari ketiga informan yang memiliki latar belakang berbeda, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui proses tersebut, validitas dan kredibilitas data penelitian dapat ditingkatkan sehingga hasil penelitian lebih dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tiga informan yang terdiri atas seorang mahasiswa D4 Akuntansi, seorang mahasiswa S2 Akuntansi, dan seorang wajib pajak Generasi Z diwawancarai untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi mereka terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan telah mengenal berbagai layanan perpajakan digital, seperti e-Filing, DJP Online, dan pendaftaran NPWP secara daring. Namun demikian, tingkat pemahaman mereka terhadap fungsi dan mekanisme layanan tersebut masih bervariasi. Dua informan menunjukkan pemahaman yang cukup baik mengenai penggunaan layanan perpajakan digital sebagai sarana pelaporan pajak, sedangkan satu informan mengaku masih memahami layanan tersebut sebatas alat untuk mempermudah proses administrasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa literasi perpajakan di kalangan Generasi Z belum merata, meskipun mereka memiliki kemampuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi digital. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penguasaan teknologi tidak selalu sejalan dengan pemahaman mengenai konsep dan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Exita Hanum Syahrial dan Harefa (2025) yang menyatakan bahwa Generasi Z memiliki tingkat kedekatan yang tinggi dengan teknologi digital, namun masih memerlukan penguatan edukasi perpajakan agar mampu memahami fungsi dan manfaat pajak secara lebih komprehensif.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan memiliki persepsi positif terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Mereka menilai bahwa digitalisasi telah membuat proses pelaporan dan administrasi perpajakan menjadi lebih mudah, cepat, dan fleksibel dibandingkan sistem konvensional yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor pajak. Kemudahan akses yang memungkinkan pelaporan dilakukan kapan saja dan di mana saja menjadi salah satu manfaat utama yang dirasakan oleh para informan.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Dalam model tersebut, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpajakan digital dipersepsikan mudah digunakan oleh Generasi Z karena memiliki proses yang lebih sederhana dibandingkan layanan manual. Sistem digital juga dianggap memberikan manfaat nyata berupa efisiensi waktu, kemudahan akses, serta fleksibilitas dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Temuan ini mendukung penelitian (Az-Zahra dan Andriani, 2025) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas sistem menjadi faktor penting yang mendorong minat Generasi Z dalam menggunakan layanan e-Filing.

Meskipun demikian, para informan juga mengungkapkan sejumlah kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Kendala yang paling sering ditemui berkaitan dengan gangguan teknis sistem, terutama ketika terjadi peningkatan akses pada periode pelaporan pajak. Keterbatasan jaringan internet, kesalahan pengisian data, serta lupa kata sandi juga menjadi hambatan yang cukup sering dialami. Beberapa informan menilai bahwa tampilan sistem masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna baru.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem dan pengalaman pengguna (user experience). Apabila sistem sering mengalami gangguan atau sulit digunakan, maka persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat menurun. Peningkatan stabilitas sistem dan penyempurnaan antarmuka layanan menjadi aspek penting untuk mendukung keberhasilan digitalisasi perpajakan. Selain aspek kemudahan penggunaan, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa keamanan data menjadi salah satu faktor yang diperhatikan oleh informan dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Sebagian informan menyatakan cukup percaya terhadap keamanan sistem karena layanan tersebut dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dan memerlukan proses autentikasi akun sebelum digunakan. Namun demikian, beberapa informan masih mengungkapkan kekhawatiran mengenai kemungkinan terjadinya gangguan sistem atau kebocoran data pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap sistem digital merupakan faktor penting dalam membentuk penerimaan teknologi, khususnya bagi Generasi Z yang sangat aktif dalam lingkungan digital.

Hasil penelitian menemukan adanya kesenjangan antara literasi digital dan literasi perpajakan. Seluruh informan menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan layanan perpajakan digital, namun pemahaman mereka lebih banyak berfokus pada aspek teknis penggunaan dibandingkan pada substansi perpajakan itu sendiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingginya kemampuan menggunakan teknologi belum tentu diikuti oleh pemahaman yang memadai mengenai kewajiban perpajakan. Dalam perspektif TAM, kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi mampu mendorong penerimaan sistem digital, tetapi belum secara otomatis meningkatkan pemahaman perpajakan pengguna. Digitalisasi layanan perpajakan perlu diimbangi dengan peningkatan literasi perpajakan agar pengguna tidak hanya mampu mengoperasikan sistem, tetapi juga memahami tujuan dan pentingnya pemenuhan kewajiban pajak.

Para informan juga menilai bahwa digitalisasi layanan perpajakan berpotensi meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat. Kemudahan akses, kecepatan proses, serta berkurangnya hambatan administratif membuat masyarakat lebih terdorong untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Barri dan Hidayat, 2025) yang menyatakan bahwa implementasi e-Filing mampu

meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memberikan kemudahan akses dan menyederhanakan proses pelaporan pajak. Meskipun demikian, para informan menekankan bahwa peningkatan kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat pajak bagi pembangunan negara.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki persepsi positif terhadap transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Persepsi tersebut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kualitas sistem, keamanan data, serta tingkat literasi perpajakan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam membangun kepercayaan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperluas edukasi perpajakan kepada masyarakat, khususnya Generasi Z.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa keberadaan transformasi *digital* di bidang administrasi perpajakan memberikan dampak yang menguntungkan bagi pandangan Generasi Z, terutama terkait dengan kemudahan, *efisiensi*, dan *fleksibilitas* saat mengakses layanan pajak. Generasi Z umumnya merespons positif terhadap digitalisasi pajak karena sifat mereka yang sudah terbiasa dengan teknologi. Meski demikian, studi ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan yang masih harus dihadapi, seperti adanya gangguan teknis dalam sistem, keterbatasan jaringan internet, dan tampilan layanan yang belum sepenuhnya *user-friendly*. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang pajak menjadi variabel penting yang memengaruhi cara mereka memahami dan memanfaatkan layanan pajak digital, yang menunjukkan bahwa kemudahan teknologi belum diimbangi dengan pemahaman yang mendalam tentang pajak itu sendiri.

Sebagai langkah solusi, diperlukan peningkatan kualitas platform perpajakan *digital*, terutama terkait stabilitas layanan agar tidak mudah mengalami masalah teknis, serta pengembangan antarmuka yang lebih sederhana dan mudah dimengerti oleh pengguna. Penting bagi pemerintah untuk memperbaiki pendidikan dan penyuluhan mengenai pajak secara digital yang lebih menarik dan interaktif, terutama untuk Generasi Z, yakni melalui sosial media, video informatif, atau layanan berbasis teknologi seperti *chatbot*. Dengan cara ini, tidak hanya kemudahan teknologi yang ditingkatkan, tetapi juga pemahaman masyarakat akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan.

Salah satu batasan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang sangat kecil, sehingga tidak memungkinkan untuk menggambarkan secara menyeluruh karakteristik Generasi Z secara keseluruhan. Penelitian ini tidak melakukan penilaian kuantitatif terhadap hubungan antar variabel, seperti dampak digitalisasi terhadap tingkat kepatuhan pajak, melainkan hanya menggunakan metode kualitatif deskriptif. Untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam, disarankan agar penelitian di masa mendatang menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dan mengintegrasikan metode kualitatif dan kuantitatif. Elemen lain yang memengaruhi adopsi teknologi di industri perpajakan, seperti literasi digital masyarakat, keamanan data, dan kepercayaan terhadap sistem, dapat diteliti secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Amirudin, L. R. (2025). Bridging the Digital Skill Gap: ICT-Driven Inclusion, Technology-Enabled Learning, and Organizational Justice in Indonesia's Digital Workforce. *2025 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)*, 645–650. https://doi.org/10.1109/ICIMCIS68501.2025.11327101

Az-Zahra, L. C., & Andriani, S. (2025). Niat Menggunakan E-Filing Pada Wajib Pajak Generasi Z dan Milenial Kota Malang. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, *23*(1), 1–20. https://doi.org/10.24167/jab.v23i1.12765

Barri, A., & Hidayat, R. S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Era E-Filing. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(3), 7681–7687. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3171

Berényi, C., & Csiszárik-Kocsir, Á. (2023). Examining Attitudes Towards Digital Solutions Among Generation Z. *2023 IEEE 21st Jubilee International Symposium on Intelligent Systems and Informatics (SISY)*, 000167–000172. https://doi.org/10.1109/SISY60376.2023.10417895

Chang, C.-W., & Chang, S.-H. (2023). The Impact of Digital Disruption: Influences of Digital Media and Social Networks on Forming Digital Natives' Attitude. *Sage Open*, *13*(3). https://doi.org/10.1177/21582440231191741

Daglar-Sezer, N., & Carstensen, V. (2025). Generation Y And Z's Perspectives on Their Future Employment Relations and Organizational Cultures against the Background of the Digital Transformation of Work. *Sociální Studia / Social Studies*, *22*(2). https://doi.org/10.5817/SOC2025-42349

Davis, F. D. (2010). *Information Technology Introduction*. *13*(3), 319–340.

Exita Hanum Syahrial, & Harefa, J. V. (2025). Persepsi Generasi Z terhadap Edukasi Perpajakan melalui Media Sosial: Studi pada Digital Natives di DKI Jakarta. *Academy of Education Journal*, *16*(1), 18–25. https://doi.org/10.47200/aoej.v16i1.2700

Fitriana, K. N., Meillenia, R., Zaldin, A., & Lestari, M. I. (2025). *Pengaruh Penerapan e-filing , Pengetahuan Perpajakan , dan Sanksi Pajak terhadap tingkat Kepatuhan Pajak Generasi Z*. *12*(02), 216–231. https://doi.org/10.52859/jba.v12i2.873

Fitrianti, R. N., Utsman, & Marsum. (2024). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM dengan Gen Z sebagai Variabel Moderasi. *Kabilah: Journal of Social Community*, *9(1)*.

Irwin, N., Kurniawan, K., Alesandro, A., & Limantara, N. (2023). Understanding the Technology Acceptance Model of Digital Banking Usage Among Generation Z: A Study on User Adoption and Satisfaction. *2023 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 200–205. https://doi.org/10.1109/ICIMTech59029.2023.10277761

Kshirsagar, K. P., & Ingle, A. (2024). *Impacts of Digital Technologies Across Generations* (pp. 1–36). https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6705-6.ch001

Maaimunah, H., Darmayanti, N., & Wafa, Moh. A. (2025). The Influence of Coretax, Tax Corner, and Tax Volunteers on Annual Personal Tax Return Reporting Compliance (a Study on Generation Z and Millennials in Lamongan). *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, *4*(1), 177–187. https://doi.org/10.38142/jogta.v4i1.1466

Rosyid, M. A., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). The Effect of Digitalization on Compliance and Implementation of Tax Laws in Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, *5*(3), 265–280. https://doi.org/10.22437/mendapo.v5i3.32242

Saleh, S. (2023). *Mengenal Penelitian Kualitatif*. Penerbit Agma.

Sonnerfeldt, A. (2026). Navigating the Digital Frontier: The Implications of Tax Technology on Systems of Expertise and Legitimacy in Taxation. In *Taxation in the Digital Era* (pp. 153–176). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-93365-3_7

Veloso, C. M., Calado, S., Miranda, E. V., & Sousa, B. M. (2025). Citizens' satisfaction and loyalty in digital public services: an empirical study on the Portuguese tax authority's online platforms. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *19*(4), 681–699. https://doi.org/10.1108/TG-05-2025-0117

Vidal Montoya, K. M., & Mancilla Sanchez, P. (2025). FinTech Adoption by Generation Z and Millennials: A Systematic Literature Review. *Proceedings of the 23rd LACCEI*

International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology (LACCEI): "Engineering, Artificial Intelligence, and Sustainable Technologies in Service of Society." https://doi.org/10.18687/LACCEI2025.1.1.893