

Persepsi Pengusaha Dan Dampak Pemakaian Kebijakan Perpajakan Elektronik (Etax) Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pajak Di Sektor Perdagangan Online Di Kota Surakarta

Muhammad Syaiful Anwar^{1*}, Darmanto², Muhammad Hasan Ma'ruf³

¹²³Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Indonesia

Alamat Email:

Muchammadanwar76@gmail.com^{1*}, darmanto.pignatelli@gmail.com², hasan.stie.aas@yahoo.co.id³

Sitasi Artikel:

Anwar, M. S., Darmanto, & Ma'ruf, M. H., (2025). Persepsi Pengusaha Dan Dampak Pemakaian Kebijakan Perpajakan Elektronik (Etax) Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pajak Di Sektor Perdagangan Online Di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis*, 4(3), 855-866.

Abstract: *This study aims to analyze the influence of online business owners' perception and the implementation of electronic tax policy on tax administration efficiency in Surakarta City. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 30 online business respondents who had used the digital tax system for at least one year. Data were analyzed using multiple linear regression, including validity, reliability, classical assumption, t-test, and F-test. The results indicate that business owners' perception has a positive and significant effect on tax administration efficiency. Similarly, the implementation of electronic tax policy shows a stronger and more dominant positive influence on improving tax administrative efficiency. Simultaneously, both variables explain 68.1% of the variation in tax administration efficiency. These findings highlight that the success of digital tax implementation depends not only on the quality of the system but also on taxpayers' positive perception and willingness to utilize the policy effectively.*

Keywords: *business perception, electronic tax policy, tax administration efficiency, tax digitalization.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pengusaha sektor perdagangan online dan pemakaian kebijakan pajak elektronik terhadap efisiensi administrasi pajak di Kota Surakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden pelaku usaha online yang telah menggunakan sistem pajak digital minimal satu tahun. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengusaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak. Demikian pula, pemakaian kebijakan pajak elektronik memiliki pengaruh positif yang lebih dominan terhadap peningkatan efisiensi administrasi pajak. Secara simultan, kedua variabel tersebut menjelaskan sebesar 68,1% variasi efisiensi administrasi pajak. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi pajak digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh persepsi positif dan kemauan pengguna dalam memanfaatkan kebijakan secara optimal.

Kata Kunci: *persepsi pengusaha, kebijakan pajak elektronik, efisiensi administrasi pajak, digitalisasi pajak*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem administrasi perpajakan. Digitalisasi tidak hanya mengubah pola interaksi ekonomi, tetapi juga memaksa otoritas pajak untuk beradaptasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan pelayanan kepada wajib pajak (Rosyid, Pangesti, Hasanah, & Mastutik, 2024). Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memperkenalkan kebijakan perpajakan elektronik seperti e-filing, e-billing, e-registration, dan e-bupot sebagai bentuk modernisasi sistem perpajakan untuk meningkatkan transparansi, kecepatan, serta kemudahan pelaporan (Arianty, 2023). Modernisasi ini diharapkan dapat menekan biaya administrasi pajak, mempercepat pelayanan, dan mengurangi kesalahan pelaporan. Namun, efektivitas penerapan kebijakan tersebut tidak hanya ditentukan oleh sistemnya, melainkan juga oleh tingkat pengetahuan dan persepsi pelaku usaha terhadap kebijakan perpajakan elektronik tersebut (Aini & Nurhayati, 2022).

Dalam konteks perdagangan online, pemahaman dan persepsi pengusaha memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan perpajakan elektronik. Pengusaha yang memahami manfaat dan mekanisme sistem perpajakan elektronik cenderung memiliki persepsi positif terhadap kebijakan tersebut, sehingga lebih mudah beradaptasi dan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi pajak (Ningsih, et al., 2024). Sebaliknya, rendahnya pengetahuan tentang perpajakan seringkali menimbulkan persepsi negatif bahwa sistem pajak elektronik rumit, tidak ramah pengguna, atau tidak menguntungkan pelaku usaha kecil. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menghambat efektivitas kebijakan yang telah dirancang pemerintah untuk mendorong efisiensi dan digitalisasi sistem

perpajakan.

Beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berhubungan erat dengan efektivitas implementasi kebijakan perpajakan digital. Sutisna dan Fachril (2024) menemukan bahwa peningkatan literasi pajak melalui pelatihan dan sosialisasi DJP terhadap e-filing dan e-billing berpengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak. Hal serupa disampaikan oleh Briliyanti dan Hasibuan (2024) yang menegaskan bahwa pemahaman wajib pajak tentang fungsi dan prosedur sistem elektronik mempercepat proses pelaporan dan mengurangi kesalahan administratif. Dengan demikian, tingkat pengetahuan pengusaha tentang sistem perpajakan digital menjadi variabel penting dalam mendukung efisiensi administrasi pajak di era digital.

Selain pengetahuan, persepsi pengusaha terhadap kebijakan pajak elektronik juga menjadi faktor krusial. Penelitian Lannai (2024) di Makassar menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan, keamanan, dan keandalan sistem e-filing berkorelasi dengan peningkatan efisiensi administrasi. Sementara itu, penelitian oleh Michael dan Widjaja (2024) menambahkan bahwa persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap sistem digital menjadi penentu utama perilaku pelaku usaha dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Ketika pengusaha menilai sistem pajak elektronik sebagai sarana yang memudahkan proses bisnis mereka, maka mereka cenderung lebih efisien dalam pelaporan dan pengelolaan administrasi pajak. Sebaliknya, jika mereka menganggap sistem tersebut rumit atau tidak transparan, maka resistensi terhadap penggunaan teknologi cenderung meningkat.

Di sisi lain, penerapan kebijakan perpajakan elektronik sendiri memiliki tantangan implementatif yang dapat mempengaruhi efisiensi administrasi pajak. Menurut penelitian oleh Agusetiawati, et al., (2024), digitalisasi pajak



memang mampu mengurangi biaya pelaporan dan mempercepat layanan, tetapi belum merata dalam hal infrastruktur dan pemahaman pengguna. Kondisi ini menyebabkan efisiensi administratif belum optimal di semua daerah. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Rizal et al., (2024), yang menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan sangat bergantung pada integrasi sistem, ketersediaan jaringan internet, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi perpajakan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan perpajakan elektronik perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelaku usaha agar tujuan efisiensi administrasi dapat tercapai.

Penelitian terdahulu memang telah banyak membahas hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak (Aini & Nurhayati, 2022; Pratiwi & Sofya, 2023; Tambun & Ananda, 2022). Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian yang penting untuk dijembatani, yaitu pertama, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh digitalisasi terhadap tingkat kepatuhan pajak, bukan terhadap efisiensi administrasi pajak. Kedua, belum banyak penelitian yang menyoroti peran gabungan antara pengetahuan wajib pajak dan persepsi pengusaha sektor perdagangan online terhadap keberhasilan implementasi kebijakan perpajakan elektronik. Ketiga, sebagian penelitian sebelumnya dilakukan di kota besar seperti Jakarta dan Surabaya, padahal konteks kota menengah seperti Surakarta memiliki karakteristik pelaku usaha online yang berbeda, terutama dari sisi literasi pajak dan kesiapan infrastruktur digital (Rosyid et al., 2024). Hal ini membuat penelitian dengan konteks Surakarta menjadi relevan untuk memberikan gambaran empiris yang lebih kontekstual.

Penelitian ini terletak pada fokusnya yang menggabungkan tiga variabel persepsi pengusaha sektor perdagangan online, dan pemakaian kebijakan pajak elektronik, untuk menilai dampaknya terhadap efisiensi administrasi pajak. Pendekatan ini berbeda dengan penelitian

sebelumnya yang lebih menekankan pada kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi empiris pada konteks daerah tingkat kota (Surakarta) yang belum banyak dikaji dalam literatur sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi memberikan wawasan baru bagi pembuat kebijakan mengenai pentingnya membangun pemahaman dan persepsi positif pelaku usaha terhadap kebijakan perpajakan elektronik sebagai kunci untuk mencapai efisiensi administrasi pajak yang optimal (Apriliana & Ratnawati, 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengetahui pengetahuan persepsi pengusaha sektor perdagangan online dan pemakaian kebijakan pajak elektronik terhadap efisiensi administrasi pajak. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam memperkaya khazanah ilmiah tentang modernisasi sistem perpajakan, tetapi juga menjadi dasar evaluasi bagi pemerintah dalam mengoptimalkan kebijakan perpajakan elektronik di era digital yang terus berkembang.

2. Tinjauan Teoritis

Efisiensi administrasi pajak merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi sistem perpajakan. Efisiensi ini mencerminkan kemampuan sistem pajak untuk mengurangi biaya administrasi, mempercepat proses pelaporan, serta meminimalkan kesalahan dan ketidakpastian dalam proses kepatuhan pajak. Teori administrasi publik klasik yang dikemukakan oleh Weber menekankan bahwa efisiensi birokrasi dapat dicapai melalui rasionalisasi prosedur dan penggunaan teknologi untuk meminimalkan kesalahan manusia. Dalam konteks perpajakan, penerapan sistem digital seperti E-Tax menjadi wujud konkret dari upaya rasionalisasi tersebut. Menurut Mardiasmo (2016), efisiensi pajak tidak hanya ditentukan oleh sistem dan kebijakan, tetapi juga oleh perilaku wajib pajak yang terpengaruh oleh tingkat pengetahuan dan persepsi mereka terhadap



kebijakan yang berlaku. Dengan demikian, efisiensi administrasi pajak tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan hasil dari interaksi antara faktor kognitif (pengetahuan), afektif (persepsi), dan struktural (kebijakan perpajakan elektronik) (Judijanto, 2024).

Persepsi pengusaha terhadap kebijakan pajak juga berpengaruh besar terhadap perilaku dan cara mereka menjalankan kewajiban pajaknya. Menurut Teori Atribusi yang dikembangkan oleh Heider yang kemudian diperluas oleh Weiner (1985), individu cenderung menilai penyebab suatu peristiwa berdasarkan keyakinan dan pengalaman subjektifnya. Dalam konteks perpajakan, persepsi pengusaha terbentuk dari interaksi antara pengalaman mereka menggunakan sistem pajak elektronik dan keyakinan tentang manfaat kebijakan tersebut. Jika pelaku usaha mempersepsikan sistem E-Tax sebagai inovasi yang mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi, maka mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut secara optimal (Lannai, 2024).

Penelitian empiris oleh Ningsih, et al., (2024) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap digitalisasi pajak meningkatkan kemauan pengusaha untuk beradaptasi dengan sistem baru. Sebaliknya, persepsi negatif seperti anggapan bahwa sistem terlalu rumit atau tidak transparan, dapat menurunkan efisiensi pelaporan pajak karena resistensi terhadap teknologi. Michael dan Widjaja (2024) menemukan bahwa persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap sistem pajak elektronik menjadi prediktor penting bagi peningkatan efisiensi kerja administrasi pajak di kalangan pelaku UMKM. Persepsi positif juga berdampak pada pengurangan biaya waktu dan tenaga dalam proses administrasi, karena pengguna cenderung proaktif mencari solusi saat menghadapi kendala sistem.

Dengan demikian, persepsi pengusaha terhadap sistem pajak elektronik tidak hanya membentuk

sikap kepatuhan, tetapi juga berperan langsung dalam menentukan tingkat efisiensi administrasi perpajakan. Persepsi yang baik menciptakan dorongan intrinsik untuk memanfaatkan sistem digital dengan optimal, sementara persepsi negatif justru menghambat potensi efisiensi yang dapat diperoleh dari modernisasi administrasi pajak.

H1: Persepsi pengusaha sektor perdagangan online berpengaruh positif terhadap efisiensi administrasi pajak.

Penerapan kebijakan perpajakan elektronik (E-Tax Policy) merupakan instrumen penting dalam mencapai efisiensi administrasi pajak. Menurut Rogers et al., (2014) dalam teori Diffusion of innovations, mengungkapkan bahwa keberhasilan suatu inovasi teknologi tergantung pada lima faktor: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati. Dalam konteks perpajakan, E-Tax dapat dianggap sebagai inovasi administratif yang keunggulannya bergantung pada kemudahan penggunaan, integrasi data, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian oleh Panjaitan & Yuna, (2024) menegaskan bahwa adopsi sistem perpajakan digital mampu mengurangi biaya operasional dan mempercepat proses pelaporan, asalkan implementasinya diimbangi dengan kesiapan infrastruktur dan pelatihan yang memadai.

Studi oleh Agusetiawati, et al., (2024) mengungkap bahwa efektivitas sistem E-Tax sangat ditentukan oleh konsistensi kebijakan dan dukungan teknis yang diberikan oleh otoritas pajak. Ketika kebijakan perpajakan elektronik diimplementasikan dengan baik, maka efisiensi administrasi meningkat melalui pemangkasan prosedur manual, pengurangan kesalahan input data, serta penyederhanaan proses audit. Sebaliknya, jika kebijakan tersebut diterapkan tanpa sosialisasi dan dukungan sistem yang memadai, maka justru menimbulkan beban baru



bagi pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan temuan (Arianty, 2023) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan perpajakan digital ditentukan oleh sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan kesiapan teknologi informasi di lapangan.

Kebijakan perpajakan elektronik tidak hanya menjadi alat administrasi, tetapi juga simbol kepercayaan publik terhadap kapasitas pemerintah dalam mengelola sistem perpajakan yang modern dan efisien. Dengan demikian, semakin baik tingkat implementasi kebijakan E-Tax, semakin besar pula potensi efisiensi administrasi pajak yang dapat dicapai oleh otoritas dan pelaku usaha.

H2: Pemakaian kebijakan pajak elektronik berpengaruh positif terhadap efisiensi administrasi pajak.

Hubungan antara persepsi, dan pemakaian kebijakan perpajakan elektronik merupakan interaksi yang saling memperkuat. persepsi positif memperkuat niat dan kemampuan pengusaha untuk memanfaatkan kebijakan pajak elektronik secara optimal Hikmah & Ratnawati, (2024). Ketika kombinasi kedua faktor ini berjalan harmonis, maka efisiensi administrasi pajak akan meningkat karena proses pelaporan menjadi lebih cepat, biaya kepatuhan menurun, dan keandalan data perpajakan meningkat (Lannai, 2024; dan Rosyid et al., 2024). Model hubungan ini menegaskan bahwa upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi perpajakan perlu disertai strategi peningkatan perubahan persepsi positif di kalangan pelaku usaha perdagangan online.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi pengusaha sektor perdagangan online dan pemakaian kebijakan pajak elektronik terhadap efisiensi administrasi pajak di Kota Surakarta. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik terukur. Paradigma penelitian yang digunakan adalah positivistik, di mana gejala sosial dipandang dapat diukur secara sistematis untuk menemukan hubungan sebab-akibat (Sugiyono,

2017). Dengan metode ini, penelitian berupaya menilai seberapa besar kebijakan perpajakan elektronik mampu mendorong efisiensi administrasi, dengan mempertimbangkan persepsi pelaku usaha digital sebagai faktor penting dalam penerimaan kebijakan.

Penelitian dilaksanakan di Kota Surakarta, yang dipilih karena daerah ini menunjukkan pertumbuhan pesat dalam aktivitas perdagangan online serta menjadi representasi ekonomi digital di tingkat kota menengah. Banyaknya pelaku UMKM yang bertransaksi secara daring namun masih beradaptasi terhadap sistem perpajakan elektronik menjadikan wilayah ini konteks ideal untuk menilai efektivitas kebijakan E-Tax. Data yang digunakan merupakan data primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang terdiri dari pengusaha dan staf administrasi pajak di sektor perdagangan online. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang telah menggunakan sistem pajak elektronik minimal satu tahun, agar hasil penelitian relevan dengan pengalaman nyata pengguna kebijakan.

Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), mencakup tiga konstruk utama. Pertama, persepsi pengusaha (X1) yang mengukur indikator kemudahan, kejelasan, dan kepercayaan terhadap sistem pajak digital (Ningsih, et al., 2024). Kedua, pemakaian kebijakan pajak elektronik (X2) yang menggambarkan tingkat kemudahan penggunaan, manfaat, edukasi, transparan, keamanan dan pengalaman (Sipahutar & Tina, 2024). Ketiga, efisiensi administrasi pajak (Y) yang mencakup waktu, biaya, dan ketepatan pelaporan yang dirasakan pengguna (Lannai, 2024).

Instrumen diuji menggunakan validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas data. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antarbutir terhadap total skor, dan semua item dinyatakan valid karena nilai signifikansi $< 0,05$. Uji reliabilitas menggunakan koefisien



Cronbach's Alpha menunjukkan nilai di atas 0,70, menandakan bahwa instrumen reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk variabel (Ghozali, et al., 2024).

Analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda, dengan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap efisiensi administrasi pajak, serta uji F untuk mengetahui pengaruh simultan kedua variabel independen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$), dengan kriteria bahwa hasil berpengaruh signifikan jika nilai signifikansi $< 0,05$. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi efisiensi administrasi pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel persepsi pengusaha dan pemakaian kebijakan pajak elektronik. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE).

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas dan reliabilitas (tabel 1) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi (r-hitung) yang lebih besar dari r-tabel (0,361), dengan rentang nilai antara 0,578 hingga 0,825. Artinya, seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk variabel yang dimaksud.

Tabel 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel (0,361)	Ket	CA	ket
Persepsi Pengusaha (X_1)	6	0,612–0,812	> 0,361	Valid	0,842	Reliabel
Pemakaian Kebijakan Pajak Elektronik (X_2)	6	0,578–0,794	> 0,361	Valid	0,864	Reliabel
Efisiensi Administrasi Pajak (Y)	6	0,641–0,825	> 0,361	Valid	0,879	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah (2024)

Selanjutnya, nilai Cronbach's Alpha untuk ketiga variabel berada di atas 0,70, dimana masing-masing 0,842 untuk persepsi pengusaha, 0,864 untuk pemakaian kebijakan pajak elektronik, dan 0,879 untuk efisiensi administrasi pajak menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel atau memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan layak untuk mengumpulkan data empiris, dan hasil pengujian berikutnya dapat diinterpretasikan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Hasil uji asumsi klasik (tabel 2) untuk memastikan model regresi yang digunakan memenuhi syarat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$), yang berarti data penelitian berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menghasilkan nilai Tolerance sebesar 0,734 untuk variabel persepsi pengusaha dan 0,725 untuk variabel pemakaian kebijakan pajak elektronik, dengan nilai VIF masing-masing 1,362 dan 1,380 — seluruhnya memenuhi kriteria Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas atau hubungan linear yang berlebihan antarvariabel independen.

Tabel 2. Hasil uji asumsi klasik

Jenis Uji	Hasil Uji	Kriteria	Ket
Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Sig. 0,200	$> 0,05$	Data berdistribusi normal
Uji Multikolinearitas	Tolerance $X_1 = 0,734$, $X_2 = 0,725$ VIF $X_1 = 1,362$, $X_2 = 1,380$	Tol $> 0,10$ VIF < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	Heteroskedastisitas (Glejser) Sig. $X_1 = 0,482$ Sig. $X_2 = 0,531$	$> 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas Glejser menunjukkan nilai signifikansi 0,482 untuk persepsi pengusaha dan 0,531 untuk pemakaian kebijakan pajak elektronik, keduanya lebih besar



dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas, sehingga varian residual bersifat homogen. Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi semua asumsi dasar statistik dan layak untuk digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh model hubungan antara kedua variabel independen terhadap efisiensi administrasi pajak sebagai berikut:

$$Y = 0,314X_1 + 0,487X_2 + e$$

Nilai koefisien pada persamaan tersebut menunjukkan arah hubungan yang positif antara kedua variabel independen dengan efisiensi administrasi pajak. Artinya, peningkatan persepsi positif pengusaha terhadap sistem pajak elektronik, serta semakin sering dan efektifnya pemakaian kebijakan pajak elektronik, akan diikuti oleh meningkatnya efisiensi administrasi pajak di kalangan pelaku perdagangan online.

Tabel 3. Hasil uji statistik

Jenis uji	Variabel	Koef	t hitung	Sig	Ket
Uji t (Parsial)	Persepsi Pengusaha (X_1)	0,314	2,620	0,014	Signifikan
	Pemakaian Kebijakan Pajak Elektronik (X_2)	0,487	4,269	0,000	Signifikan
Uji F (Simultan)	$X_1, X_2 \rightarrow Y$	-	F = 11,689	Sig. 0,000	Signifikan
Koefisien Determinasi (R^2)	-	0,681	-	-	68,1%

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi pengusaha (X_1) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,620 dengan tingkat signifikansi 0,014 ($< 0,05$). Hal ini menandakan bahwa persepsi pengusaha berpengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak. Semakin positif persepsi pengusaha terhadap sistem E-Tax, semakin tinggi pula tingkat efisiensi dalam pelaksanaan administrasi pajak.

Hasil uji t untuk variabel pemakaian kebijakan

pajak elektronik (X_2) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak, dengan nilai t-hitung sebesar 4,269 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Koefisien regresi sebesar 0,487 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan dalam pemakaian kebijakan pajak elektronik akan meningkatkan efisiensi administrasi pajak sebesar 48,7%. Temuan ini mengonfirmasi bahwa sistem E-Tax berperan sebagai instrumen utama dalam reformasi administrasi perpajakan. Penggunaan sistem elektronik mempercepat proses pelaporan, mengurangi biaya kepatuhan, serta menekan potensi kesalahan administratif yang sering muncul dalam sistem manual.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 11,689 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti bahwa persepsi pengusaha dan pemakaian kebijakan pajak elektronik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut tercermin dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,681, yang menunjukkan bahwa 68,1% variasi efisiensi administrasi pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sementara sisanya 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kualitas infrastruktur digital, literasi teknologi, serta dukungan pemerintah daerah dalam sosialisasi kebijakan perpajakan digital.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya persoalan kebijakan teknis, tetapi juga terkait dengan aspek psikologis pengguna. Persepsi positif pengusaha menjadi katalis utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan pajak elektronik, sementara efektivitas kebijakan tersebut akan menentukan sejauh mana efisiensi administrasi pajak dapat diwujudkan. Kedua variabel ini terbukti saling melengkapi: kebijakan E-Tax yang baik tidak akan efektif tanpa persepsi positif dari pelaku usaha, dan persepsi yang baik hanya akan terbentuk jika kebijakan benar-benar memberikan kemudahan yang nyata. Dengan kontribusi bersama sebesar 68,1% terhadap

efisiensi administrasi pajak, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa keberhasilan reformasi pajak digital sangat ditentukan oleh sinergi antara kesiapan teknologi dan penerimaan sosial dari para pengguna di sektor perdagangan online.

Temuan ini memperlihatkan bahwa modernisasi perpajakan berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital semata, tetapi juga oleh faktor manusia—dalam hal ini persepsi pengguna terhadap sistem tersebut. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), persepsi menjadi faktor kognitif dan afektif yang memengaruhi niat serta perilaku aktual seseorang. Ketika pelaku usaha memiliki keyakinan bahwa sistem pajak elektronik mudah, bermanfaat, dan aman, maka keyakinan tersebut mendorong perilaku administratif yang lebih efisien. Dengan demikian, hasil ini menegaskan pentingnya membangun persepsi positif wajib pajak terhadap kebijakan digital agar efektivitas sistem dapat tercapai secara optimal.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi pengusaha berperan nyata dalam meningkatkan efisiensi administrasi pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ningsih et al. (2024) yang menemukan bahwa persepsi positif terhadap *digital tax policy* meningkatkan kemauan dan kemampuan pelaku UMKM dalam menggunakan sistem perpajakan elektronik. Persepsi yang baik menumbuhkan rasa percaya dan mengurangi resistensi terhadap perubahan sistem administrasi dari manual ke digital. Kondisi ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa individu membentuk persepsi berdasarkan penilaian internal terhadap manfaat dan pengalaman yang dirasakan (Weiner, 1985). Dalam konteks penelitian ini, pelaku usaha yang menilai sistem E-Tax memberikan kemudahan, kejelasan prosedur, serta efisiensi waktu akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Sebaliknya, apabila persepsi yang terbentuk negatif, misalnya karena kendala

teknis, kompleksitas aplikasi, atau kurangnya kejelasan regulasi, maka pelaku usaha cenderung mengabaikan penggunaan sistem digital dan kembali pada prosedur konvensional.

Faktor persepsi ini menjadi semakin penting jika dikaitkan dengan kondisi aktual di Indonesia. Dalam lima tahun terakhir, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mendorong digitalisasi layanan pajak melalui sistem e-registration, e-billing, e-filing, hingga e-Bupot unifikasi. Namun, tingkat adopsi di kalangan UMKM dan pelaku e-commerce masih bervariasi. Banyak pengusaha kecil menilai sistem tersebut terlalu teknis atau membingungkan, khususnya bagi yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital untuk kegiatan administratif. Temuan penelitian ini mendukung argumentasi bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pajak elektronik sangat bergantung pada bagaimana persepsi pengguna dibentuk melalui edukasi, sosialisasi, dan pengalaman positif selama menggunakan sistem. Dengan kata lain, sistem pajak yang canggih tidak akan efisien apabila pengguna merasa terbebani dalam mengoperasikannya.

Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemakaian kebijakan pajak elektronik memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap efisiensi administrasi pajak dibandingkan persepsi pengusaha. Hal ini tercermin dari nilai koefisien regresi yang lebih tinggi ($\beta = 0,487$). Temuan ini konsisten dengan teori *difusi inovasi* Rogers, (1962), yang menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi teknologi bergantung pada sejauh mana inovasi tersebut digunakan dan diintegrasikan dalam aktivitas organisasi (Mailin, et al., 2022). Implementasi kebijakan pajak elektronik yang efektif, melalui sistem yang mudah diakses, cepat, dan andal, akan menurunkan biaya administrasi serta mempercepat proses pelaporan pajak. Penelitian oleh Wala & Tesalonika (2024) mendukung temuan



ini dengan menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan mampu menekan biaya operasional administrasi hingga 42% apabila sistemnya terintegrasi dengan baik dan didukung oleh pelatihan bagi pengguna.

Dalam konteks kebijakan perpajakan di Indonesia, pemerintah telah meluncurkan *program Core Tax Administration System (CTAS)* yang mulai diimplementasikan secara bertahap pada 2024–2025. Sistem ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh layanan pajak dalam satu platform digital terpadu. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris yang relevan dengan arah kebijakan tersebut. Pemakaian kebijakan pajak elektronik yang dilakukan secara konsisten terbukti mampu meningkatkan efisiensi administrasi, karena sistem ini mengurangi duplikasi data, mempercepat validasi dokumen, dan meminimalkan interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan kesalahan administratif. Namun demikian, efektivitas kebijakan ini tetap bergantung pada kesiapan sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur teknologi di lapangan (Arianty, 2024).

Kedua variabel dalam penelitian ini, persepsi pengusaha dan pemakaian kebijakan pajak elektronik secara simultan berkontribusi sebesar 68,1% terhadap efisiensi administrasi pajak. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi efisiensi administratif dapat dijelaskan oleh kombinasi antara penerimaan psikologis (persepsi) dan penerapan struktural (kebijakan). Hasil ini memperkuat pandangan Hikmah & Ratnawati, (2024) bahwa reformasi administrasi pajak berbasis digital memerlukan keselarasan antara human acceptance dan technological readiness. Tanpa persepsi yang positif, teknologi akan sulit diadopsi secara luas; sebaliknya, tanpa kebijakan yang efektif, persepsi positif pun tidak akan memiliki ruang implementasi yang nyata.

Dari sisi teoritis, temuan penelitian ini memperluas penerapan *Theory of Planned Behavior* dalam konteks kebijakan publik berbasis teknologi. Dalam teori tersebut, keyakinan kognitif dan persepsi afektif menjadi prediktor utama dari

perilaku aktual. Di sini, persepsi pengusaha terbukti menjadi dorongan psikologis yang memperkuat efektivitas kebijakan pajak elektronik. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung konsep *public value theory*, di mana kebijakan publik dianggap berhasil apabila menciptakan nilai berupa efisiensi, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat. Sistem pajak elektronik yang berfungsi baik tidak hanya menurunkan beban administrasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap otoritas pajak—suatu nilai publik yang sangat penting dalam konteks pembangunan ekonomi digital.

Jika dikaitkan dengan kondisi terkini, penelitian ini memberikan gambaran bahwa efisiensi administrasi pajak di sektor perdagangan online dapat terus ditingkatkan melalui dua strategi utama. Pertama, memperkuat program literasi dan sosialisasi digital bagi pelaku usaha agar persepsi mereka terhadap sistem perpajakan elektronik semakin positif. Sosialisasi tidak hanya berupa informasi teknis, tetapi juga perlu menekankan manfaat nyata seperti penghematan waktu, pengurangan risiko kesalahan, dan kemudahan pelaporan. Kedua, memperbaiki kualitas kebijakan pajak elektronik agar semakin mudah diakses dan terintegrasi dengan *platform e-commerce* yang digunakan oleh pelaku usaha. Langkah ini akan memperluas jangkauan penggunaan sistem pajak digital sekaligus meningkatkan efisiensi administratif baik di sisi wajib pajak maupun di tingkat otoritas.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa efektivitas kebijakan pajak elektronik tidak hanya diukur dari keberhasilan teknologinya, tetapi juga dari sejauh mana pengguna merasa sistem tersebut bermanfaat dan layak dipercaya. Persepsi yang baik menjadi titik awal, sedangkan pemakaian yang berkelanjutan menjadi indikator keberhasilan nyata. Dalam konteks ekonomi digital Indonesia, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan merupakan arah yang benar, namun



keberhasilannya membutuhkan keseimbangan antara inovasi kebijakan dan kesiapan psikologis pengguna. Hanya melalui sinergi antara teknologi dan persepsi positif, efisiensi administrasi pajak dapat tercapai secara berkelanjutan di era transformasi digital yang semakin kompleks.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa kedua variabel independen tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi administrasi pajak, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini berarti semakin baik persepsi pengusaha terhadap sistem perpajakan elektronik dan semakin tinggi tingkat pemanfaatan kebijakan pajak elektronik, maka semakin efisien pula proses administrasi pajak yang dijalankan.

Pengusaha yang memiliki pandangan positif terhadap sistem pajak digital cenderung lebih cepat, tepat, dan konsisten dalam melakukan pelaporan serta pembayaran pajak. Persepsi positif menciptakan rasa percaya terhadap keandalan sistem E-Tax, sehingga mengurangi hambatan administratif yang selama ini sering terjadi dalam sistem manual. Sementara itu, pemakaian kebijakan pajak elektronik juga terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap peningkatan efisiensi administrasi pajak. Implementasi kebijakan digital seperti e-filing, e-billing, dan e-bupot membantu mempercepat proses administrasi, menekan biaya kepatuhan, serta meningkatkan akurasi data pajak.

Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem perpajakan digital tidak hanya bergantung pada kualitas kebijakan yang diterapkan, tetapi juga pada bagaimana pelaku usaha menerima dan memanfaatkan kebijakan tersebut dalam praktik sehari-hari. Dengan demikian, peningkatan efisiensi administrasi pajak di era digital akan lebih optimal jika didukung oleh persepsi positif pengguna serta implementasi kebijakan pajak elektronik yang efektif, mudah diakses, dan berorientasi pada kemudahan wajib pajak.

6. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah responden yang relatif terbatas, yaitu 30 pelaku usaha sektor perdagangan online di Kota Surakarta, membuat hasil penelitian ini belum sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk wilayah atau sektor usaha lain. Kedua, penelitian ini hanya meneliti dua variabel utama yaitu persepsi pengusaha dan pemakaian kebijakan pajak elektronik, tanpa memasukkan faktor lain seperti literasi digital, dukungan pemerintah daerah, atau kualitas infrastruktur teknologi yang mungkin juga memengaruhi efisiensi administrasi pajak. Ketiga, pengumpulan data menggunakan kuesioner berpotensi dipengaruhi oleh persepsi subjektif responden, sehingga hasilnya mungkin belum menggambarkan kondisi objektif secara menyeluruh.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan mencakup berbagai daerah agar hasilnya lebih representatif. Peneliti berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti literasi perpajakan digital, sosialisasi kebijakan, dan keandalan sistem E-Tax untuk memperkaya analisis. Selain itu, metode campuran (*mixed methods*) dapat digunakan untuk menggali aspek kualitatif mengenai pengalaman pengguna dan persepsi mendalam terhadap implementasi kebijakan pajak elektronik. Bagi pembuat kebijakan, hasil penelitian ini memberikan masukan penting bahwa peningkatan efisiensi administrasi pajak tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi, pelatihan, dan sosialisasi yang mendorong persepsi positif pelaku usaha terhadap sistem perpajakan digital yang sedang dikembangkan pemerintah.



7. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Teknologi dan Bisnis AAS Indonesia atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden pelaku usaha sektor perdagangan online di Kota Surakarta yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data melalui pengisian kuesioner. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan kebijakan perpajakan digital dan peningkatan efisiensi administrasi pajak di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Aini, N. Q., & Nurhayati, N. (2022, January). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 1, pp. 341-346).
- Agusetiawati, W. D., Askandar, N. S., & Nandiroh, U. (2024). Pengaruh Edukasi Pajak, Literasi Digital dan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 680-691.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Arianty, F. (2023, October). Modernization of Tax Administration in DJP Online Service in Terms of Efficiency Principle. In *The 6th International Conference on Vocational Education Applied Science and Technology (ICVEAST 2023)* (pp. 772-782). Atlantis Press.
- Arianty, F. (2024). Implementation challenges and opportunities Coretax administration system on the efficiency of tax administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 2.
- Ghozali, Z., Martini, R., Arifin, M. A., Masnoni, M., Sutandi, S., Rinaldi, M., ... & Anggraini, H. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hikmah, S. E., Ratnawati, A. T., & SE, M. (2024). *Kepatuhan Pajak dan e-Perpajakan*. Cahya Ghani Recovery.
- Judijanto, L. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(4), 499-514.
- Lannai, D. (2024). Effectiveness and Efficiency of the E-Filing System in Enhancing Taxpayer Compliance. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 8(4), 4838-4849.
- Mardiasmo, (2016). *Perpajakan-Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Mailin, M., Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra, C. (2022). Teori media/teori difusi inovasi. *JGK (Jurnal Guru Kita)*, 6(2), 168-168.
- Michael, M., & Widjaja, W. (2024). Tax compliance in Indonesian MSMEs: Key factors explored. *Jurnal Proaksi*, 11(1), 152-166.
- Ningsih, N. H. I., Ndiak, R., & Fitriani, F. (2024). MSME Actors' perception on the implementation of digital tax in Indonesia. *Oikonomia: Journal of Management Economics and Accounting*, 2(1), 56-66.
- Panjaitan, M. R., & Yuna, Y. (2024). Pengaruh Coretax terhadap transparansi dan akuntabilitas sistem perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51-60.
- Pratiwi, R. Y., & Sofya, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Solok. *Jurnal Salingka Nagari*, 2(1), 146-154.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan Di Era Digital: Tantangan, Inovasi, Dan Kebijakan Adaptif. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 340-348.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). Diffusion of innovations. In *An integrated approach to communication theory and research* (pp. 432-448). Routledge.
- Rosyid, M. B., Indri, P., Hasanah, N., & Siti, M. (2024). The Effect of Digitalization on Compliance and Implementation of Tax Laws in Indonesia. *Journal of Administration Law*, 5(3), 265-280.
- Sipahutar, T. T. U., & Tina, A. (2024). Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak: Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan. *Journal of Audit and Tax Synergy*, 1(1).



866 **Anwar, M. S., Darmanto, & Ma'ruf, M. H., (2025). Persepsi Pengusaha Dan Dampak Pemakaian Kebijakan Perpajakan Elektronik (Etax) Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pajak Di Sektor Perdagangan Online Di Kota Surakarta.**

Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh kewajiban moral dan digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 3158-3168.

Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax: Analisis hukum dan akuntansi. *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 149-158.

Weiner, B. (1985). Attribution theory. In *Human motivation* (pp. 275-326). New York, NY: Springer New York.

