

Transformasi Digital di Direktorat Jenderal Pajak RI: Studi pada Aplikasi M-Pajak = Digital Transformation at the Directorate General of Taxes: A Study on The Application M-Tax

Handini Kusuma Ningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920565219&lokasi=lokal>

Abstrak

Transformasi digital di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui aplikasi M-Pajak merupakan salah satu langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan pelayanan bagi wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi M-Pajak dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, khususnya di sektor perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist dengan metode wawancara mendalam dan studi kepustakaan untuk memperoleh data yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi ini telah membantu wajib pajak dalam mengakses informasi, melakukan pelaporan, serta membayar kewajiban pajak secara daring. Keunggulan aplikasi ini terletak pada kemudahan akses dan fleksibilitas penggunaannya, yang memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban pajak tanpa harus mengunjungi kantor pajak. Meski demikian, penelitian ini juga mengungkapkan sejumlah kendala dalam implementasinya. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat adopsi oleh masyarakat, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya diterima oleh seluruh wajib pajak. Selain itu, terdapat keluhan teknis terkait kinerja aplikasi, seperti lambatnya respons, bug sistem, serta kurangnya fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

.....The digital transformation at the Directorate General of Taxes (DJP) through the M-Pajak application is a strategic step in modernizing tax administration in Indonesia. This application is designed to improve efficiency, transparency, and convenience of services for taxpayers. This study aims to analyze the implementation of the M-Pajak application in supporting the digitalization of public services, especially in the taxation sector. This research uses a post-positivist approach with in-depth interview methods and literature studies to obtain relevant data. Based on the research results, this application has assisted taxpayers in accessing information, reporting, and paying tax obligations online. The advantages of this application lie in its ease of access and flexibility of use, which allows taxpayers to complete tax obligations without having to visit the tax office. However, this study also reveals a number of obstacles in its implementation. One of the main obstacles is the low level of adoption by the public, which indicates that the application has not been fully accepted by all taxpayers. In addition, there are technical complaints related to the app's performance, such as slow response time, system bugs, and lack of features relevant to users' needs.