



---

## Transformasi Pembayaran Pajak di Era Fintech: Analisis Peran E-Wallet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nirma Rosalia<sup>1</sup>, Fachrun Nissa<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Akademi Manajemen Informatika & Komputer Universal

Corresponding Author e-mail: [fachrunnissauniversal@gmail.com](mailto:fachrunnissauniversal@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 28-06-2025

Revised: 18-07-2025

Accepted: 20-07-2025

**Keywords:** Fintech; E-Wallet; Kepatuhan Pajak

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fintech, khususnya e-wallet, dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak di Indonesia. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, e-wallet muncul sebagai solusi untuk mempermudah pembayaran pajak secara digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan diskusi kelompok terarah untuk menggali pengalaman, persepsi, dan faktor yang mempengaruhi penggunaan e-wallet oleh wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-wallet memberikan kemudahan dan kenyamanan, sehingga meningkatkan disiplin wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Meskipun demikian, tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil, serta masalah keamanan data masih perlu diatasi. Penelitian ini menyarankan peningkatan literasi digital, perbaikan infrastruktur, dan penguatan regulasi keamanan data untuk memaksimalkan potensi e-wallet dalam sistem perpajakan Indonesia.

---

## Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, industri keuangan telah mengalami transformasi besar dengan munculnya berbagai inovasi yang dikenal dengan istilah fintech (*financial technology*). Fintech merujuk pada penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan

keuangan, yang mencakup berbagai produk dan layanan seperti pembayaran digital, pinjaman online, investasi, hingga asuransi (Jange et al., 2024). Salah satu terobosan signifikan dalam fintech adalah munculnya e-wallet atau dompet digital, yang telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan, termasuk dalam konteks pembayaran pajak (Anifa et al., 2022).

Kepatuhan pajak merupakan salah satu aspek krusial dalam pengelolaan keuangan negara (Hasibuan, 2025). Dalam banyak negara, termasuk Indonesia, pajak adalah sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, serta berbagai program sosial yang mendukung kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan sistem perpajakan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Sholihah & Machdar, 2024). Namun, meskipun pentingnya pajak bagi perekonomian negara, masalah kepatuhan pembayaran pajak di banyak negara, termasuk Indonesia, masih menjadi tantangan besar. Masih banyak wajib pajak yang tidak patuh atau terlambat dalam membayar pajak, baik disebabkan oleh ketidaktahuan, ketidaknyamanan, maupun kompleksitas prosedur pembayaran (Khayati, 2021).

Pada saat yang sama, teknologi finansial menawarkan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pembayaran pajak. Salah satu inovasi utama yang dihadirkan oleh fintech adalah e-wallet, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran secara digital dengan menggunakan perangkat mobile (Wulandari & Ibrahim, 2023). Keunggulan utama dari e-wallet adalah kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta kemampuannya untuk terintegrasi dengan berbagai sistem pembayaran, termasuk pembayaran pajak (Nurlaela & Ningsih, 2025). E-wallet memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak, yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan.

E-wallet adalah aplikasi berbasis smartphone yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan dana secara elektronik dan melakukan transaksi keuangan seperti pembelian barang, transfer uang, dan pembayaran tagihan, termasuk pajak (Virginia & Puspitasari, 2023). Di Indonesia, beberapa platform e-wallet yang populer antara lain OVO, DANA, GoPay, dan LinkAja, yang telah bekerja sama dengan pemerintah untuk memfasilitasi pembayaran pajak secara digital. Adopsi e-wallet sebagai saluran pembayaran pajak di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Kosasih & Wulandari, 2025). Masyarakat semakin terbiasa dengan layanan pembayaran digital, dan pemerintah juga terus berupaya mempermudah sistem pembayaran pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Namun, meskipun adopsi e-wallet dalam pembayaran pajak menunjukkan angka yang positif, tantangan tetap ada. Meskipun e-wallet menawarkan kemudahan akses dan efisiensi dalam pembayaran pajak, tidak semua wajib pajak memiliki kesadaran dan pemahaman yang sama terkait dengan cara dan manfaat menggunakan e-wallet untuk pembayaran pajak. Beberapa faktor seperti literasi digital, kepercayaan terhadap platform e-wallet, serta ketersediaan infrastruktur yang mendukung transaksi digital di daerah-daerah tertentu menjadi kendala dalam peningkatan kepatuhan pajak melalui e-wallet.

Penting untuk memahami berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan pembayaran pajak melalui e-wallet agar dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan negara. Salah satu cara untuk menganalisis fenomena ini adalah dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, persepsi, dan pengalaman wajib pajak terkait dengan penggunaan e-wallet dalam pembayaran pajak. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, baik dari sisi pemerintah, wajib pajak, maupun penyedia layanan e-wallet, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai potensi e-wallet

dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia.

Di sisi pemerintah, implementasi e-wallet untuk pembayaran pajak dapat dilihat sebagai upaya untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel (Korat & Munandar, 2025). Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mengurangi potensi kecurangan, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah pengawasan transaksi pajak. Selain itu, pembayaran pajak melalui e-wallet dapat memperluas jangkauan layanan perpajakan, mengingat semakin banyaknya masyarakat yang mengakses layanan keuangan digital melalui ponsel pintar. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana e-wallet dapat mempengaruhi kepatuhan pajak menjadi sangat penting untuk pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih baik.

Sementara itu, dari sisi wajib pajak, kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak menggunakan e-wallet dapat menjadi faktor pendorong kepatuhan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan adalah kemudahan akses dan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak (Tan et al., 2021). Dengan memanfaatkan e-wallet, wajib pajak dapat menghindari antrean panjang di kantor pajak dan mengurangi biaya waktu serta tenaga yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran. Selain itu, e-wallet sering kali dilengkapi dengan fitur notifikasi atau pengingat, yang membantu wajib pajak untuk membayar tepat waktu.

Namun, meskipun terdapat banyak potensi positif, tantangan digitalisasi perpajakan tetap harus dihadapi. Beberapa masalah yang perlu diperhatikan antara lain literasi digital yang masih terbatas pada sebagian masyarakat, kepercayaan terhadap teknologi yang belum sepenuhnya terbangun, serta keberagaman kondisi sosial ekonomi yang mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam penggunaan e-wallet untuk pembayaran pajak, serta bagaimana cara untuk mengatasi tantangan tersebut.

Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini adalah : (1)

Bagaimana peran e-wallet sebagai bagian dari fintech dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak di Indonesia?; (2) Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keputusan wajib pajak dalam menggunakan e-wallet untuk membayar pajak?; (3) Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan, keamanan, dan keandalan e-wallet dalam proses pembayaran pajak?; (4) Apa saja kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan e-wallet untuk pembayaran pajak, terutama terkait literasi digital dan kepercayaan terhadap teknologi?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fintech, khususnya e-wallet, dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak di Indonesia. Fokus utama penelitian ini adalah menggali faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam menggunakan e-wallet sebagai saluran pembayaran pajak, serta menganalisis bagaimana fitur-fitur yang ditawarkan oleh e-wallet dapat mendorong kepatuhan pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perpajakan berbasis teknologi yang lebih efektif, serta memberi wawasan bagi pengelola e-wallet dan pemerintah dalam meningkatkan efektivitas sistem pembayaran pajak di Indonesia.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggali dan memahami fenomena mengenai peran fintech, khususnya e-wallet, dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai perspektif, persepsi, serta pengalaman wajib pajak dan pihak-pihak terkait dalam penggunaan e-wallet sebagai sarana pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-wallet untuk pembayaran pajak dan bagaimana e-wallet dapat meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam dan rinci (Ridwan et al., 2021). Deskriptif kualitatif digunakan untuk memahami pola, tren, serta faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-wallet dalam pembayaran pajak, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak dalam mengadopsi teknologi tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan fokus pada penerapan e-wallet dalam pembayaran pajak di Indonesia. Penelitian ini mengkaji pengalaman dan persepsi wajib pajak yang menggunakan e-wallet untuk membayar pajak, serta perspektif pemerintah dan penyedia layanan e-wallet terkait keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi e-wallet untuk sistem pembayaran pajak. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam terkait konteks lokal, kebijakan pemerintah, serta tantangan sosial ekonomi yang mempengaruhi adopsi teknologi dalam sektor perpajakan.

Kriteria pemilihan informan ditentukan secara purposive dengan mempertimbangkan karakteristik berikut:

- Usia: 18–45 tahun, mewakili usia produktif dengan tingkat aktivitas ekonomi tinggi dan kemungkinan lebih akrab dengan teknologi digital.
- Pekerjaan: Karyawan swasta, wiraswasta, dan profesional, yang secara rutin melakukan pembayaran pajak (PPH atau pajak UMKM).
- Lokasi: Berdomisili di Kota Medan, Sumatera Utara.
- Pengalaman: Memiliki pengalaman minimal satu kali dalam menggunakan e-wallet untuk melakukan pembayaran pajak dalam dua tahun terakhir.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap 10 orang wajib pajak. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai beberapa pertanyaan:

- Persepsi wajib pajak tentang kemudahan dan manfaat menggunakan e-wallet untuk membayar pajak.
- Pengalaman wajib pajak dalam menggunakan e-wallet, serta kendala yang dihadapi.
- Upaya dan kebijakan pemerintah dalam mendorong penggunaan e-wallet untuk pembayaran pajak.
- Perspektif penyedia layanan e-wallet terkait tantangan dan peluang dalam mengintegrasikan pembayaran pajak ke dalam platform mereka.

Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis menggunakan analisis tematik. Semua wawancara dan diskusi kelompok terarah akan direkam dan ditranskrip untuk memperoleh data yang lengkap. Data yang telah ditranskripsi akan dikategorikan dan dikodekan berdasarkan tema-tema yang muncul terkait dengan penggunaan e-wallet dalam pembayaran pajak. Peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak melalui e-wallet, seperti kemudahan, kepercayaan, hambatan teknis, dan kesadaran pajak. Berdasarkan tema yang muncul, peneliti akan menyusun interpretasi yang mendalam mengenai pengaruh e-wallet terhadap kepatuhan pajak, serta hambatan-hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan adopsi dan kepatuhan. Untuk menjamin validitas, peneliti menerapkan *triangulasi sumber* dengan membandingkan informasi dari wajib pajak, peraturan pemerintah, dan penyedia layanan e-wallet. Catatan lapangan juga digunakan untuk mengkontekstualisasi hasil wawancara dan mendukung kredibilitas data.

## **Hasil dan Pembahasan**

Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari wawancara dan FGD. Tiga tema utama yang muncul adalah: (1) Kemudahan penggunaan e-wallet dalam pembayaran pajak, (2)

Peningkatan kepatuhan pajak melalui e-wallet, dan (3) Hambatan serta tantangan dalam adopsi teknologi ini. Tema-tema tersebut disajikan secara sistematis dalam Tabel 1 berikut:

<b>Tema Utama</b>	<b>Sub-Tema</b>	<b>Representasi Hasil Temuan</b>
Kemudahan Penggunaan	Aksesibilitas waktu dan tempat	YAB: “Dengan e-wallet, saya bisa bayar pajak sambil di rumah. Tidak perlu antri dan lebih cepat.”  ADS: “Sangat memudahkan saya untuk tidak lagi repot membayar secara online dari toko seperti indomaret”
	Fitur notifikasi otomatis	YT: “Saya jadi ingat terus tanggal bayarnya karena ada pengingat dari aplikasi.”  MWD: “Selalu muncul notif pembayaran tiap akan jatuh tempo”
	Disiplin dan ketertiban membayar	AA: “Saya merasa lebih terkontrol, jadi sekarang bayar pajak lebih teratur.”  JKS: “Terkadang saya kurang disiplin karena banyaknya kegiatan”
Kepatuhan Pajak	Transparansi dan riwayat transaksi	RTH: “Riwayat pembayaran di aplikasi

---

		membantu saya mengecek apakah sudah lunas atau belum.”
		NFB: “Ada riwayat transaksi yang transparan”
Hambatan Penggunaan	Literasi digital rendah	RRS: “Saya tidak begitu paham cara kerja e-wallet dan khawatir data saya bisa dibobol.”
	Akses internet terbatas di daerah terpencil	GDHG: “Sinyal jelek di kampung, jadi saya lebih sering ke bank daripada pakai e-wallet.”

---

### **Kemudahan Penggunaan E-Wallet dalam Pembayaran Pajak**

Sebagian besar wajib pajak yang terlibat dalam penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan e-wallet untuk pembayaran pajak memberikan kemudahan dan kenyamanan. Hal ini sesuai dengan temuan dari Virginia & Puspitasari (2023) yang melaporkan bahwa mayoritas pengguna e-wallet merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi digital, termasuk pembayaran pajak. Kemudahan yang dimaksud adalah kemampuan untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara fisik. Ini memberikan keuntungan terutama bagi wajib pajak yang menghindari hambatan terkait waktu dan biaya yang ada pada sistem pembayaran pajak tradisional.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepraktisan dan kecepatan menjadi dua aspek utama yang mendorong peningkatan kepatuhan pajak. Salah seorang wajib pajak berkomentar,

*“Dengan e-wallet, saya bisa bayar pajak sambil di rumah. Tidak perlu antri dan lebih cepat,” (YAB)*

Hal ini mencerminkan pengurangan biaya transaksi serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran. Selain itu, fitur seperti notifikasi otomatis turut mendukung kelancaran pembayaran tepat waktu.

Namun, meskipun kemudahan ini diakui oleh sebagian besar responden di daerah perkotaan, aksesibilitas tetap menjadi isu besar. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023) menunjukkan bahwa hanya sekitar 58% wilayah Indonesia yang memiliki akses internet yang memadai, sedangkan sisanya, terutama di daerah-daerah terpencil, mengalami kendala signifikan terkait koneksi internet yang buruk. Hal ini membatasi manfaat e-wallet bagi wajib pajak yang tinggal di lokasi dengan infrastruktur digital yang kurang berkembang (Wulantika & Zein, 2020).

### **Peningkatan Kepatuhan Pajak melalui E-Wallet**

Penggunaan e-wallet secara langsung berhubungan dengan peningkatan kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil wawancara, 60% responden yang menggunakan e-wallet melaporkan bahwa mereka lebih disiplin dalam membayar pajak tepat waktu. Hal ini tidak terlepas dari fitur-fitur yang ditawarkan oleh e-wallet, seperti pengingat otomatis yang memberikan notifikasi pada tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Menurut Nurlaela & Ningsih (2025), wajib pajak yang menggunakan e-wallet merasa lebih terkontrol dan lebih mudah memantau status pembayaran mereka karena riwayat transaksi yang tercatat dalam aplikasi.

Lebih lanjut, Suryanto & Dai (2025) mengindikasikan bahwa transparansi transaksi digital memungkinkan pemerintah untuk memantau pembayaran pajak dengan lebih efisien. Hal ini mengurangi potensi penghindaran pajak dan memastikan penerimaan pajak lebih tepat sasaran. Salah seorang wajib pajak yang diwawancarai menyatakan,

*"E-wallet memberi tahu saya setiap kali sudah waktunya bayar pajak, jadi saya tidak lupa dan merasa lebih terkontrol."* (YT)

Dengan demikian, penggunaan teknologi ini tidak hanya

meningkatkan kepatuhan individu tetapi juga memperbaiki pengelolaan pajak dan loyalitas membayar (Ryndian Gusty et al., 2025).

### **Hambatan dalam Penggunaan E-Wallet**

Meskipun e-wallet menawarkan banyak keuntungan, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan signifikan yang harus diatasi. Literasi digital yang rendah menjadi masalah utama, terutama di kalangan wajib pajak yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi (Azwad et al., 2025; Wulandari et al., 2025). Temuan dari Mayako & Wulandari (2025) menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia belum memiliki keterampilan digital yang memadai untuk menggunakan platform digital secara optimal. Sebagai contoh, seorang wajib pajak berusia lanjut mengatakan,

*"Saya tidak begitu paham cara kerja e-wallet dan khawatir data saya bisa dibobol,"* (RRS) yang mencerminkan adanya ketakutan terkait keamanan dan ketidakpahaman teknologi.

Selain itu, akses internet yang terbatas juga menjadi kendala bagi wajib pajak di daerah terpencil. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa responden dari daerah pedesaan, mereka tidak dapat mengakses layanan e-wallet karena sinyal internet yang buruk. Laporan dari APJII (2023) menyebutkan bahwa 42% wilayah Indonesia tidak memiliki jaringan internet yang stabil, sehingga penggunaan e-wallet di daerah tersebut menjadi sangat terbatas. Masalah ini memerlukan perhatian serius dari pemerintah dan penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan infrastruktur di wilayah-wilayah yang belum terjangkau oleh layanan digital.

### **Peran Pemerintah dan Penyedia Layanan E-Wallet**

Pemerintah memegang peran penting dalam mendorong penggunaan e-wallet untuk pembayaran pajak. Penelitian dari Juhandi & Feriswara (2024) menunjukkan bahwa literasi digital wajib pajak perlu ditingkatkan agar mereka lebih memahami manfaat e-wallet dalam

pembayaran pajak.

Dari sisi penyedia layanan e-wallet, mereka juga menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan sistem pembayaran pajak ke dalam platform mereka. Penyedia layanan e-wallet, seperti OVO, DANA, dan GoPay, perlu memastikan bahwa sistem mereka dapat mengakomodasi semua jenis transaksi pajak dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh otoritas pajak. Sebagai contoh, penyedia layanan e-wallet harus memastikan bahwa sistem mereka memenuhi standar keamanan data dan pemantauan transaksi yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Beberapa penyedia e-wallet juga menekankan pentingnya kolaborasi dengan pemerintah dalam menyediakan fitur yang lebih komprehensif untuk mendukung pembayaran pajak.

### **Tantangan dan Peluang di Masa Depan**

Meskipun e-wallet memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak, masih banyak tantangan yang harus diatasi. Hal ini termasuk meningkatkan literasi digital di kalangan wajib pajak, memperbaiki infrastruktur teknologi di daerah-daerah terpencil, dan memastikan keamanan transaksi digital. Temuan Salim et al. (2024) menunjukkan bahwa pengguna e-wallet masih merasa khawatir terhadap keamanan data pribadi, yang menunjukkan bahwa perlindungan terhadap keamanan data harus menjadi prioritas bagi penyedia layanan e-wallet.

Namun, tantangan ini juga membawa peluang besar bagi pemerintah dan penyedia layanan e-wallet untuk berinovasi dan bekerja sama lebih erat. Untuk itu, beberapa langkah yang dapat diambil meliputi peningkatan akses internet di daerah-daerah terpencil, pelatihan literasi digital, serta penguatan regulasi terkait keamanan data pribadi.

### **Kesimpulan dan Saran**

E-Wallet sebagai salah satu inovasi dalam fintech, memberikan kontribusi signifikan dalam mendorong peningkatan kepatuhan

pembayaran pajak di Indonesia. Keunggulan utama terletak pada kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan fitur-fitur seperti pengingat otomatis serta riwayat transaksi digital yang mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Selain itu, transparansi transaksi digital turut memperkuat efektivitas pemantauan oleh pemerintah dan mengurangi potensi penghindaran pajak. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian, seperti rendahnya literasi digital di kalangan wajib pajak tertentu, keterbatasan akses internet di daerah terpencil, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dalam penggunaan platform digital.

Secara teoritis, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai adopsi teknologi dalam konteks perpajakan dengan menguatkan relevansi *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam ranah kepatuhan fiskal. Temuan menunjukkan bahwa persepsi atas kemudahan dan kemanfaatan penggunaan e-wallet berkontribusi terhadap perubahan perilaku wajib pajak menjadi lebih tertib. Selain itu, penelitian ini menambahkan konteks sosial dan struktural seperti keterjangkauan infrastruktur digital dan dukungan kebijakan sebagai faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi untuk kepentingan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi teoretis pada integrasi aspek teknologi, psikologis, dan institusional dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak berbasis digital.

Dari sisi kebijakan, hasil penelitian mengindikasikan perlunya intervensi strategis yang berbasis pada data lapangan. Pemerintah perlu mendorong program peningkatan literasi digital secara menyeluruh, khususnya bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi. Di sisi lain, penguatan infrastruktur digital di wilayah yang belum terjangkau jaringan internet juga menjadi keharusan untuk memastikan pemerataan akses. Selain itu, aspek keamanan data digital harus diperhatikan secara serius melalui penyusunan regulasi yang tegas dan transparansi sistem bagi para pengguna. Kolaborasi antara

pemerintah dan penyedia layanan e-wallet juga harus ditingkatkan untuk menciptakan sistem pembayaran pajak yang lebih efisien, aman, dan inklusif. Dengan langkah-langkah tersebut, penggunaan e-wallet dalam sistem perpajakan nasional diharapkan tidak hanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memperkuat tata kelola perpajakan yang modern, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

## References

- Anifa, M., Ramakrishnan, S., Joghee, S., Kabiraj, S., & Bishnoi, M. M. (2022). Fintech Innovations in the Financial Service Industry. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7), 287. <https://doi.org/10.3390/jrfm15070287>
- Azwad, N. A., Masdar, N. A., Themba, O. S., & Naim, M. R. (2025). Strategi Inovasi di Era Digital: Meningkatkan Administrasi dan Kepatuhan Perpajakan di Dunia Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Hasibuan, S. J. (2025). *Kepatuhan Perusahaan Terhadap Regulasi Perpajakan: Analisis Dari Sudut Pandang Akuntansi Dan Hukum Bisnis*. 7.
- Jange, B., Pendi, I., & Susilowati, E. M. (2024). Peran Teknologi Finansial (Fintech) dalam Transformasi Layanan Keuangan di Indonesia. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(3), 1199–1205. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.1007>
- Juhandi, A. S., & Feriswara, D. (2024). *Evaluasi Kebijakan E-System Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Upt Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara Dan Batu Kota*. 2(2).
- Khayati, S. (2021). Tinjauan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.57250/ajsh.vii2.6>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>

- Kosasih, H., & Wulandari, P. (2025). Financial Technology and Green Financing: A Blend of Technology, Economy, and Environment. *Indonesian Journal of Social Economics and Agricultural Policy*, 1(1), 27–32. <https://doi.org/10.70895/ijseap.v1i1.41>
- Mayako, P. A., & Wulandari, P. (2025). Higher Education Institution Marketing: Factors Influencing Students' Decision To Choose Politeknik Negeri Medan (POLMED). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(1), 643–649. <https://doi.org/10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA>
- Nurlaela, L., & Ningsih, W. (2025). Penggunaan E-Wallet Sebagai Media Pembayaran Pajak di Kabupaten Garut. *Jurnal Kalibrasi*, 22(2), 1–7. <https://doi.org/10.33364/kalibrasi/v.22-2.1910>
- Ridwan, M., Am, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>
- Ryndian Gusty, Poppy Wulandari, Ira Nur Dewita Siregar, Dyah Seruni Rizqiana, & Dita Kartika Sari Hasibuan. (2025). Interactive Marketing Communication through Live Commerce: A Pathway to Consumer Loyalty. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(1), 604–615. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i1.454>
- Salim, D. R., Annisya, A., Pitri, D. A., Dianawati, P., & Firmansyah, B. (2024). Strategi Peningkatan Kewaspadaan Penggunaan E-Wallet: Tinjauan Teori Perilaku Terencana. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 78–85. <https://doi.org/10.23960/jbm.v20i2.2746>
- Sholihah, A. N., & Machdar, N. M. (2024). E-Filling, Pemahaman Perpajakan, Dan Sosialisasi: Kunci Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan*, 2(2), 576–588. <https://doi.org/10.70248/jakpt.v2i2.1636>
- Suryanto, S., & Dai, R. R. M. (2025). Digitalisasi Pembayaran Dalam Pengelolaan Keuangan Publik: Strategi Efisiensi Dan Transparansi. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 13(1), 96–110. <https://doi.org/10.34010/hnta2869>
- Tan, R., Hizkiel, Y. D., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan

- Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid 19: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan. *Educoretax*, 1(3), 208–218. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i3.35>
- Virginia, S. G., & Puspitasari, E. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Dompert Digital. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 643. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.878>
- Wulandari, P., & Ibrahim, M. (2023). Fintech Lending Business Ethics in Indonesia: A Case Study of Shopee Pinjam (SPinjam). *InFestasi*, 19(1), 13–21. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v19i1.19413>
- Wulandari, P., Mawaddah, & Purba, A. R. H. K. (2025). Post-acquisition TikTok and Tokopedia: Optimization marketing media to encourage entrepreneurship on Sumatra Island. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(6), 1–13. <https://doi.org/10.55942/pssj.v5i6.383>
- Wulantika, L., & Zein, S. R. (2020). E-Wallet Effects on Community Behavior. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 879(1), 012121. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012121>