

PARADOKS KEPATUHAN PAJAK DIGITAL, ANALISIS KESENJANGAN ADMINISTRATIF PROSEDURAL PADA GENERASI Z MELALUI PERSPEKTIF *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

Oleh :

Wardokhi¹⁾, Ngatimin²⁾

^{1,2} Universitas Pamulang

¹email: dosen02165@unpam.ac.id

²email: dosen02199@unpam.ac.id

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 13 Agustus 2026

Revisi, 21 September 2026

Diterima, 22 September 2026

Publish, 23 September 2026

Kata Kunci :

Theory of Planned Behavior,
Generasi Z,
Kepatuhan Pajak,
SPT Tahunan,
ATLAS.ti 9.



ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran Generasi Z di Kota Tangerang Selatan terhadap kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-eksploratif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap enam informan Generasi Z dan divalidasi melalui triangulasi dengan KPP Pratama Serpong serta Relawan Pajak. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti 9. Hasil penelitian mengungkapkan fenomena "Sadar secara Administratif namun Pasif secara Prosedural". Temuan menunjukkan bahwa meskipun norma subjektif dari lingkungan sebaya sangat dominan (bobot frekuensi 34 pada *Sankey Diagram*), niat patuh seringkali terhambat oleh persepsi kerumitan birokrasi digital dan skeptisisme terhadap otoritas. Penelitian ini memunculkan proposisi teoretis baru mengenai "Administrative-Procedural Awareness Gap", di mana literasi digital yang tinggi tidak berbanding lurus dengan efikasi prosedural tanpa adanya simplifikasi sistem yang humanis

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



Corresponding Author:

Nama: Wardokhi

Afiliasi: Universitas Pamulang

Email: dosen02165@unpam.ac.id

1. PENDAHULUAN

Sistem perpajakan di Indonesia mengadopsi asas *self-assessment* yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Meskipun pelaporan SPT merupakan instrumen krusial bagi keberlanjutan pembangunan nasional, tingkat kepatuhan sukarela masih menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Sebagai contoh, di Provinsi Banten, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2024 mencapai 80,13%, namun faktanya masih terdapat $\pm 15\%$ pelaporan yang dilakukan terlambat. Fenomena ini menjadi tantangan serius bagi otoritas pajak, terutama dalam menghadapi transisi demografi di mana Generasi Z (kelahiran 1997-2012) kini mulai

mendominasi angkatan kerja sebagai wajib pajak baru.

Tabel 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan 2024

Wilayah	Tahun	Rasio Kepatuhan	Keterangan Fenomena
Nasional (WP OP)	2025	Turun 1,21%	Penurunan jumlah pelapor dibanding periode tahun 2024.
Provinsi Banten	2024	80,13% - 80,31%	Terdapat $\pm 15\%$ pelaporan yang masih dilakukan terlambat.
Kota Tangerang Selatan	2025	Literasi Terbatas	Pemahaman siswa SMK Iptek masih terbatas terkait kewajiban pajak

Sumber: DJP dan Artikel Kumparan (Data diolah, 2026).

Tabel ini menunjukkan adanya penurunan kepatuhan secara nasional dan masalah keterlambatan di wilayah Banten sebagai alasan kuat mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Sebagai kelompok *digital natives*, Generasi Z memiliki karakteristik unik yang membedakan mereka dari generasi sebelumnya, yaitu kedekatan tinggi terhadap teknologi, pola pikir kritis, namun memiliki rentang perhatian yang cenderung pendek. Meskipun mereka memiliki akses informasi yang tidak terbatas melalui media sosial, literasi perpajakan mereka seringkali terjebak dalam level kognitif dasar. Kondisi ini memicu munculnya "Paradoks Kepatuhan Digital", dimana wajib pajak muda memahami urgensi administratif pajak namun mengalami hambatan besar pada aspek prosedural. Penelitian ini mendeteksi adanya celah yang lebar antara pengetahuan akan kewajiban hukum dengan kemampuan teknis untuk mengeksekusi pelaporan di dalam ekosistem birokrasi digital yang masih dianggap rumit oleh mereka.

Kajian literatur menunjukkan bahwa mayoritas penelitian terdahulu mengenai kepatuhan pajak Generasi Z didominasi oleh pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hipotesis statistik semata. Pendekatan tersebut dinilai belum mampu menggali secara mendalam motif psikologis, makna, dan interaksi sosial yang membentuk perilaku wajib pajak di wilayah urban satelit seperti Kota Tangerang Selatan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah literature (*research gap*) tersebut dengan menggunakan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) guna menganalisis bagaimana konstruk sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) saling berkelindan dalam membentuk niat patuh.

Tujuan utama penelitian ini adalah mengeksplorasi interaksi faktor internal dan eksternal dalam membentuk kesadaran pajak Generasi Z, serta merumuskan sintesis teoritis mengenai *Administrative-Procedural Awareness Gap*. Dengan memahami bagaimana pengaruh rekan sebaya dan media digital (faktor eksternal) berinteraksi dengan tanggung jawab moral pribadi (faktor internal), penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan teori perilaku pajak. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi landasan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam merekonstruksi model komunikasi yang lebih humanis, interaktif, dan visual guna menjembatani hambatan teknis prosedural yang selama ini menjadi penghalang kepatuhan sukarela pada generasi muda.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif eksploratif untuk menggali makna dan pengalaman mendalam Generasi Z terkait kewajiban perpajakan. Informan utama ditentukan melalui teknik purposive sampling

yang terdiri dari enam individu Generasi Z di Kota Tangerang Selatan dengan kriteria telah memiliki NPWP atau memiliki aktivitas ekonomi yang berpotensi menimbulkan kewajiban pajak. Peneliti mencapai titik saturasi data pada informan keenam (I6), di mana pola pernyataan informan mengenai hambatan teknis prosedural dan kekhawatiran terhadap sanksi denda mulai menunjukkan pengulangan (homogen), sehingga penambahan informan baru dianggap tidak lagi memberikan temuan yang signifikan bagi tujuan penelitian.

Untuk menjaga objektivitas dan validitas temuan (uji kredibilitas), dilakukan teknik triangulasi sumber dengan melibatkan informan pendukung yang relevan, yaitu Dian sebagai perwakilan Relawan Pajak yang memiliki pengalaman lapangan dalam mendampingi wajib pajak muda, serta pihak otoritas dari KPP Pratama Serpong untuk memverifikasi data kebijakan dan layanan mitigasi yang disediakan. Seluruh data primer dan data triangulasi tersebut dianalisis secara interaktif melalui model Miles dan Huberman mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan bantuan perangkat lunak ATLAS.ti 9. Proses pengolahan data digital ini menghasilkan visualisasi ilmiah berupa *Network View*, *Word Cloud*, dan *Sankey Diagram* guna menjamin transparansi serta akurasi interpretasi hasil penelitian di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kognitif melalui *Word Cloud*



Gambar 1. Word Cloud

Sumber: Hasil Olahan Data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026)

Visualisasi *Word Cloud* menunjukkan dominasi kata "Pajak", "Lapor", dan "Wajib". Namun, kemunculan kata "Denda" dan "Sanksi" dengan ukuran signifikan mengindikasikan bahwa motivasi kepatuhan Generasi Z saat ini masih berada pada tahap kepatuhan yang dipaksakan (*enforced compliance*). Mereka melapor demi menghindari risiko finansial, bukan karena kesadaran moral sukarela murni.

2. Analisis Faktor Internal (Attitude) dan Kepatuhan Ambivalen



Gambar 2 Faktor Internal Network
Sumber: Hasil Olahan Data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026)

Analisis terhadap faktor internal mengungkapkan bahwa tingkat kesadaran pajak Generasi Z di Tangerang Selatan dibangun melalui interaksi antara literasi perpajakan dan tanggung jawab moral pribadi. Pengetahuan perpajakan berfungsi sebagai fondasi utama di mana pemahaman yang memadai mengenai aturan pajak secara langsung memperkuat niat individu untuk patuh dalam pelaporan SPT. Sebagian besar informan telah menginternalisasi nilai moral dengan memandang pajak sebagai kewajiban sakral dan kontribusi nyata bagi pembangunan negara yang memberikan ketenangan psikologis setelah melapor. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), sikap positif yang berakar pada kesadaran moral ini menjadi pendorong internal terkuat bagi munculnya kepatuhan sukarela.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan adanya fenomena ambivalensi kepatuhan, di mana sikap informan terbelah antara pengakuan atas kewajiban administratif dan ketiadaan manfaat langsung yang dirasakan. Motivasi internal bagi sebagian Generasi Z masih bersifat reaktif dan ekstrinsik, dimana tindakan melapor lebih didorong oleh keinginan untuk menghindari risiko sanksi denda daripada kesadaran kritis. Hambatan internal yang cukup signifikan juga muncul dalam bentuk skeptisisme dan ketidakpercayaan terhadap otoritas akibat isu korupsi serta pengelolaan dana pajak yang dinilai tidak efisien. Meskipun pengaruh eksternal cukup kuat, keputusan akhir dalam pelaporan SPT tetap didominasi oleh faktor internal yang menunjukkan bahwa tanggung jawab pribadi adalah penentu utama perilaku perpajakan generasi ini

3. Analisis Faktor Eksternal (Subjective Norms) dan Paradoks Digital



Gambar 3 Faktor Eksternal Network

Sumber: Hasil Olahan Data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026)

Analisis terhadap Faktor Eksternal dalam penelitian ini merepresentasikan konstruk Norma Subjektif (*Subjective Norms*) yang terbukti menjadi variabel paling dominan dalam membentuk perilaku kepatuhan Generasi Z di Tangerang Selatan. Berdasarkan visualisasi *Sankey Diagram*, aliran data menuju informan utama memiliki bobot frekuensi tertinggi sebesar 34, yang secara empiris membuktikan bahwa pengaruh lingkungan sosial dan kanal digital jauh lebih menentukan niat patuh dibandingkan prinsip individu semata. Fenomena konformitas muncul secara kuat, di mana informan cenderung menyelaraskan tindakan mereka dengan perilaku kelompoknya; jika rekan kerja atau teman sebaya melaporkan SPT, maka individu akan merasa terdorong untuk melakukan hal yang sama. Hal ini dipertegas oleh pernyataan Arba (I4) bahwa bagi generasinya, lingkungan sekitar memiliki pengaruh yang lebih besar daripada prinsip diri sendiri dalam menentukan keputusan untuk melapor atau tidak

Selain pengaruh sosial terdekat, ekosistem media digital telah menggantikan saluran komunikasi formal sebagai sumber literasi perpajakan utama bagi Generasi Z. Penggunaan platform seperti Instagram, TikTok, dan YouTube menjadi krusial dalam membentuk persepsi mereka mengenai urgensi pajak melalui konten yang bersifat visual dan praktis. Menanggapi karakteristik ini, otoritas pajak melalui KPP Pratama Serpong telah melakukan transformasi komunikasi dengan mengadopsi model yang lebih humanis, interaktif, dan partisipatif, termasuk penggunaan gaya bahasa santai dan parodi humoris guna menjembatani *information gap*. Dukungan institusional melalui program Relawan Pajak (Renjani) dan Pojok Pajak di kampus juga berperan penting sebagai jembatan informasi yang tidak mengintimidasi, di mana pendekatan *peer education* terbukti lebih efektif dalam memitigasi kebingungan prosedural wajib pajak muda dibandingkan tutorial birokratis yang kaku.

4. Analisis Kontrol Perilaku (PBC) dan Sintesis Teoretis Baru



Gambar 4 Kontrol Perilaku yang Dirasakan (PBC) – Network

Sumber: Hasil Olahan Data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026)

Analisis terhadap Kontrol Perilaku yang Dirasakan (*Perceived Behavioral Control* - PBC) dalam penelitian ini mengungkapkan adanya paradoks digital pada Generasi Z di Tangerang Selatan, di mana status mereka sebagai *digital natives* tidak serta-merta menjamin kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan. Berdasarkan visualisasi *Sankey Diagram* dengan bobot frekuensi sebesar 28, informan mengeluhkan hambatan teknis yang signifikan seperti sistem website yang sering lambat (*lemot*), kerumitan dalam pengisian detail data harta, serta penggunaan bahasa dalam tutorial resmi yang dianggap terlalu birokratis dan sulit dipahami. Kondisi ini menyebabkan rendahnya efikasi diri sehingga memicu perilaku prokrastinasi atau menunda pelaporan hingga mendekati batas waktu (*deadline*). Namun, interaksi positif ditemukan melalui langkah mitigasi otoritas pajak seperti simplifikasi sistem di ekosistem Coretax yang menggunakan kuesioner adaptif, penyediaan layanan WhatsApp Helpdesk untuk solusi cepat lupa EFIN, serta optimalisasi Pojok Pajak melalui Relawan Pajak (Renjani) yang mampu menjembatani celah literasi prosedural tersebut secara lebih humanis dan tidak mengintimidasi.

Analisis hasil penelitian ini disempurnakan melalui *Sankey Diagram* guna memvisualisasikan kekuatan hubungan dan distribusi frekuensi informasi antar kategori, sehingga memberikan gambaran integratif yang melengkapi visualisasi *network* sebelumnya.



Gambar 5 Sankey Diagram

Sumber: Hasil Olahan Data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026)

Visualisasi *Sankey Diagram* memberikan gambaran komprehensif mengenai distribusi frekuensi informasi yang membentuk kesadaran pajak, di mana aliran data paling tebal berasal dari Faktor Eksternal (*Subjective Norms*) menuju Informan Utama dengan bobot frekuensi 34, membuktikan bahwa pengaruh rekan sebaya dan media sosial jauh lebih dominan dalam menentukan niat patuh dibandingkan prinsip individu. Hal ini diperkuat oleh intensitas keterkaitan Kontrol Perilaku yang Dirasakan (PBC) sebesar 28 yang merefleksikan tingginya keluhan teknis seperti persepsi sistem yang "rumit" dan website "lemot", sementara kategori Tingkat Kesadaran Pajak secara

eksklusif mengalir dengan frekuensi 16 menuju sumber Triangulasi, yang memvalidasi secara objektif bahwa Generasi Z berada pada level "Sadar secara Administratif namun Pasif secara Prosedural". Terakhir, adanya celah informasi (*information gap*) pada kategori Regulasi & Kebijakan yang lebih dominan pada data triangulasi (8) dibanding informan utama (6) menegaskan bahwa meskipun kebijakan mitigasi digital telah tersedia, pemahamannya belum merata, sehingga diperlukan penyelarasan strategi komunikasi guna mentransformasi niat menjadi perilaku kepatuhan yang nyata.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kesadaran pajak Generasi Z di Tangerang Selatan berada pada kategori "Sadar secara Administratif namun Pasif secara Prosedural". Secara internal, kesadaran informan didorong oleh pengetahuan perpajakan dan tanggung jawab moral, namun seringkali terhambat oleh skeptisisme terhadap pengelolaan dana pajak akibat isu korupsi yang melemahkan sikap positif mereka. Secara eksternal, pengaruh rekan sebaya, lingkungan kerja, dan media sosial (Instagram, TikTok, X) merupakan pendorong utama pembentukan norma subjektif, mengalahkan peran edukasi keluarga yang ditemukan masih sangat minim. Interaksi antar faktor menunjukkan bahwa niat patuh yang sudah terbentuk sering kali kandas pada aspek Kontrol Perilaku (PBC) akibat persepsi kerumitan sistem birokrasi digital, hambatan teknis website, serta bahasa tutorial resmi yang dinilai terlalu kaku dan birokratis.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan Transformasi Komunikasi dengan mengadopsi model yang lebih humanis, interaktif, dan visual guna menjangkau karakteristik Generasi Z yang memiliki rentang perhatian pendek. Pemerintah perlu menjamin stabilitas sistem portal pelaporan pada masa puncak dan melakukan simplifikasi bahasa panduan teknis agar lebih mudah dipahami oleh wajib pajak pemula tanpa harus melakukan konsultasi tatap muka. Bagi Generasi Z, diharapkan lebih proaktif memanfaatkan layanan *peer education* seperti Relawan Pajak (Renjani) atau Pojok Pajak kampus yang tidak mengintimidasi. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan metode penelitian ke arah kuantitatif dengan sampel yang lebih luas atau melakukan studi komparatif pada kelompok Generasi Z di wilayah non-urban guna memperkaya generalisasi data terkait perilaku perpajakan generasi digital.

5. REFERENSI

Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50.

- Aswat, I. (2025). The Critical Role of Tax Literacy Among Generation Z in Supporting the Indonesia Emas 2045 Vision. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(7), 2987–2997.
- Creswell, J. W. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th Edition). Sage Publications.
- Effendi, H. F., & Yuliarini, S. (2025). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Gaya Hidup, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Gen Z. *Equilibrium Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 21(1), 53–62.
- 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.
- 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. *Jurnal Bina Akuntansi*, 12(2), 216–231.
- Hagger, M. S., & Hamilton, K. (2024). Longitudinal tests of the theory of planned behaviour: A meta-analysis. *European Review of Social Psychology*, 35(1), 198–254.
- Julaila, J., Aulia, N., Yahya, L. D., & Kamila, R. Z. (2025). Analisis Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Generasi Z. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 432–443.
- Kopipah, A. (2024). Analisis Efektivitas Edukasi Perpajakan Bagi Generasi Gen Z Melalui Program Pajak Talk. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 5(2), 25–35.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Novita, S., Lasmana, M. S., Yusof, N. A. M., Safeei, R., & Chuen, L. C. (2024). Trust in Government and Tax Compliance in Indonesia and Malaysia: Do Ethics and Tax Amnesty Matter? *International Journal of Economics and Financial Issues*, 14(6), 10–22.
- Oktris, L., Muktiasih, I., & Azhar, Z. (2024). Understanding of Taxation, Taxpayer Morality, and Tax Compliance in Indonesia: The Importance of Tax Awareness. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 16(1), 1–14.
- Said Khaerul Wasif, Bayu Pratama, Indri Andini, & Dian Hartanti. (2024). The Influence of Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on Taxpayer Reporting Compliance. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 2(2), 165–176.
- Zega, A., Gea, Y. V., Zebua, M. S., Ndraha, A. B., & Ferida, Y. (2024). Strategi Peningkatan Kesadaran Pajak Di Kalangan Generasi Muda Dalam Era Digital. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(2),