Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Teknologi Informasi Pasca Penerapan Aturan Baru di Wilayah Wajib Pajak Kota Semarang

Devy Kusumaningrum¹, Karjono², & Evyana Diah Kusumawati^{3*}

¹ Program Studi Teknologi Rekayasa Operasi Kapal, Politeknik Bumi Akpelni

^{2,3} Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Politeknik Bumi Akpelni

*e-mail korespondensi: evy@akpelni.ac.id

Abstract

The transformation of tax administration through the adoption of new regulations and digital technologies represents a strategic step toward strengthening the national taxation system. This study explores how the implementation of new policies affects efficiency, transparency, and compliance within tax administration, while also examining the challenges and opportunities that arise in the process. The digitalization of procedures—such as electronic tax filing and payment—has improved data accuracy and enhanced accessibility for taxpayers. Core technologies, including the Tax Management Information System (SIMP), e-Filing, e-Payment, data analytics, and artificial intelligence, are increasingly recognized for their ability to accelerate service delivery and effectively detect potential tax fraud. However, this transformation still faces significant hurdles, including infrastructure limitations, a shortage of skilled human resources, low levels of digital literacy, concerns over data security, and high system integration costs. This research aims to: (1) assess the impact of new regulatory frameworks on tax administration reform; (2) identify the most effective digital technologies supporting this transformation; and (3) uncover the main challenges and opportunities associated with the tax administration transformation process in Indonesia. Using a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with taxpayers across several districts in Semarang City. The study recommends increased investment in infrastructure, enhanced human resource capacity, stronger cross-sector collaboration, and the implementation of comprehensive data security policies. With careful planning and a collaborative, cross-sectoral approach, digital tax administration reform can lay the foundation for a more adaptive, transparent, and accountable tax system in the digital age.

Keywords: *tax administration, digitalization, information systems*

Abstrak

Transformasi administrasi perpajakan melalui penerapan aturan baru dan teknologi digital menjadi langkah strategis dalam memperkuat sistem perpajakan nasional. Studi ini membahas dampak dari penerapan aturan baru terhadap efisiensi, transparansi, dan kepatuhan dalam administrasi perpajakan, serta tantangan dan peluang yang menyertainya. Digitalisasi proses, seperti pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik, telah meningkatkan akurasi data dan kemudahan akses bagi wajib pajak. Teknologi inti seperti Sistem Informasi Manajemen Pajak (SIMP), e-Filing, e-Payment, data analytics, hingga artificial intelligence dinilai mampu mempercepat pelayanan dan mendeteksi potensi kecurangan pajak secara lebih efektif. Namun, keberhasilan transformasi ini masih dihadapkan pada kendala infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital, serta isu keamanan data dan biaya integrasi sistem. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis dampak penerapan aturan baru terhadap transformasi administrasi perpajakan; (2) mengidentifikasi jenis teknologi informasi yang paling efektif dalam mendukung transformasi tersebut; dan (3) mengungkap tantangan dan peluang yang dihadapi dalam proses transformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara mendalam dengan wajib pajak kecamatan-kecamatan wilayah di Kota Semarang. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan investasi infrastruktur, penguatan kapasitas SDM, kolaborasi lintas sektor, dan kebijakan keamanan data yang komprehensif. Dengan perencanaan yang matang dan pendekatan lintas sektor, transformasi digital administrasi perpajakan dapat menjadi fondasi sistem perpajakan yang adaptif, transparan, dan akuntabel di era digital.

Kata Kunci: *administrasi perpajakan, digitalisasi, sistem informasi*

PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan komponen vital dalam sistem keuangan negara karena berfungsi sebagai tulang punggung pendapatan nasional yang mendanai berbagai sektor pembangunan. Namun, sistem administrasi perpajakan konvensional saat ini menghadapi berbagai tantangan, mulai dari meningkatnya kompleksitas regulasi hingga tuntutan wajib pajak akan pelayanan yang efisien dan transparan. Sistem manual yang tidak terintegrasi menyebabkan inefisiensi, risiko kesalahan, serta rendahnya kepatuhan pajak. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat, digitalisasi dianggap sebagai jawaban atas permasalahan tersebut. Penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan seperti *e-filing*, *e-payment*, dan basis data terintegrasi menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan wajib pajak.

Kajian literatur terdahulu mengindikasikan bahwa transformasi digital telah dilakukan oleh banyak negara dengan hasil yang cukup signifikan dalam penguatan kinerja sistem perpajakan. Penelitian oleh Gupta et al. (2020), Alm & Martinez-Vazquez (2007), serta laporan OECD (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kepatuhan sukarela, mempercepat proses administrasi, serta menekan praktik penghindaran dan penggelapan pajak. Meski demikian, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek teknologi atau kebijakan secara terpisah, dan masih minim kajian komprehensif mengenai keterkaitan antara penerapan aturan baru, jenis teknologi informasi yang digunakan, serta tantangan implementasi digitalisasi perpajakan di negara berkembang seperti Indonesia.

Berdasarkan latar belakang dan temuan-temuan sebelumnya, dapat diasumsikan bahwa keberhasilan transformasi administrasi perpajakan sangat dipengaruhi oleh keberadaan aturan baru yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi secara maksimal. Hipotesis utama dari studi ini adalah bahwa penerapan aturan baru dalam sistem perpajakan menjadi katalis dalam mendorong digitalisasi yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, jenis teknologi informasi yang digunakan juga memengaruhi kualitas transformasi, tergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia di institusi perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis dampak penerapan aturan baru terhadap transformasi administrasi perpajakan; (2) mengidentifikasi jenis teknologi informasi yang paling efektif dalam mendukung transformasi tersebut; dan (3) mengungkap tantangan dan peluang yang dihadapi dalam proses transformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi literatur akademik serta masukan praktis bagi otoritas pajak dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi digitalisasi perpajakan yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai transformasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi pasca penerapan aturan baru di wilayah wajib pajak Kota Semarang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami realitas sosial dan administratif secara kontekstual, berdasarkan persepsi dan pengalaman subjek penelitian. Penelitian kualitatif mengandalkan data naratif, visual, serta interpretatif, yang bertujuan untuk mengungkap makna di balik fenomena yang sedang dikaji (Leo, 2013: 100).

Lokasi penelitian dilakukan di beberapa kecamatan di Kota Semarang yang menjadi pusat aktivitas wajib pajak, termasuk Kecamatan Semarang Timur, Tengah, dan Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kepadatan aktivitas perpajakan serta representasi yang mencerminkan dinamika transformasi administrasi perpajakan di tingkat kota. Waktu

pelaksanaan penelitian berlangsung dari Februari hingga April 2025, yang mencakup seluruh tahapan mulai dari pengumpulan data hingga analisis dan penarikan kesimpulan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Sumber data primer meliputi informasi yang diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu Kepala Bidang di KPP Pratama Semarang Timur, Tengah, dan Barat, serta beberapa wajib pajak aktif di wilayah tersebut. Data juga diperoleh dari media cetak lokal sebagai representasi persepsi publik terhadap implementasi kebijakan perpajakan baru. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip tertulis yang tersedia di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, termasuk regulasi pajak, laporan tahunan, serta publikasi terkait perpajakan digital.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan dan interpretasi data. Selain itu, digunakan juga panduan wawancara sebagai instrumen bantu, serta alat perekam visual berupa kamera untuk mendokumentasikan situasi lapangan. Validasi terhadap kesiapan dan kapasitas peneliti dilakukan melalui refleksi awal, penyusunan instrumen, dan pelatihan teknik wawancara.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas perpajakan di lapangan, termasuk interaksi antara wajib pajak dengan sistem digital perpajakan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan terpilih menggunakan pendekatan semi-terstruktur agar tetap fokus namun fleksibel dalam menggali informasi. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti tertulis, seperti laporan, foto kegiatan, dan catatan resmi yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui pendekatan kualitatif menurut konsep Miles dan Huberman (2017), yang meliputi tiga tahapan utama: (1) Reduksi data, yaitu proses merangkum dan menyaring informasi penting dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Penyajian data, dalam bentuk deskriptif naratif maupun visual (tabel atau diagram) untuk mempermudah penarikan makna. (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung, guna membangun pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang dikaji.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui empat kriteria utama sebagaimana diusulkan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu: (a) *Credibility*, diperoleh dengan melakukan triangulasi data dan member check kepada informan; (b) *Transferability*, dijaga dengan memberikan deskripsi kontekstual yang rinci agar hasil penelitian dapat diaplikasikan di konteks serupa; (c) *Dependability*, dicapai dengan melakukan audit trail terhadap proses penelitian; dan (d) *Confirmability*, dijamin melalui dokumentasi prosedur dan catatan reflektif peneliti untuk menghindari bias subjektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Aturan Baru Mempengaruhi Transformasi Administrasi Perpajakan.

Penerapan aturan baru dalam administrasi perpajakan telah memicu transformasi signifikan dalam cara kerja sistem perpajakan nasional, khususnya melalui integrasi teknologi informasi. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi dan transparansi sistem, tetapi juga menuntut perubahan struktural dalam tata kelola data, pengambilan keputusan, serta interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak.

Penerapan aturan baru sering kali menjadi titik awal proses digitalisasi dalam sistem perpajakan. Digitalisasi, dalam konteks ini, mengacu pada peralihan dari proses manual menuju penggunaan teknologi informasi untuk pelaksanaan tugas administratif, seperti pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, dan pelaporan. Perubahan ini secara bertahap

mengurangi ketergantungan pada prosedur konvensional yang lambat dan rentan terhadap kesalahan, serta mempercepat pelaksanaan kewajiban perpajakan secara menyeluruh.

Beberapa studi menunjukkan bahwa adopsi teknologi informasi dalam administrasi publik, termasuk perpajakan, mampu meningkatkan efisiensi institusional. Misalnya, dalam laporan oleh OECD (2022), negara-negara yang telah menerapkan *e-Filing* dan sistem perpajakan berbasis web mengalami peningkatan kepatuhan wajib pajak hingga 15% dalam kurun waktu dua tahun. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses, kecepatan pemrosesan, serta pengurangan interaksi tatap muka yang sebelumnya menjadi salah satu hambatan administratif.

Adopsi sistem digital juga berdampak pada peningkatan akurasi data. Penggunaan platform elektronik meminimalkan kesalahan input yang sering terjadi dalam proses manual. Sistem dapat secara otomatis melakukan validasi dan verifikasi data, yang memperkecil risiko duplikasi dan ketidaksesuaian informasi. Dengan demikian, digitalisasi mendukung tersedianya data perpajakan yang lebih bersih dan konsisten, yang pada gilirannya mempermudah pelacakan dan pengawasan oleh otoritas. Contoh penerapan digitalisasi: *e-Filing*: wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui internet tanpa perlu datang ke kantor pajak. *e-Payment*: pembayaran pajak dapat dilakukan secara online melalui berbagai saluran pembayaran, seperti bank, *e-wallet*, atau *virtual account*. *e-SPT*: sistem yang membantu wajib pajak dalam menghitung dan menyusun SPT secara otomatis. Sistem Informasi Manajemen Perpajakan (SIMP): Sistem terintegrasi yang digunakan oleh otoritas pajak untuk mengelola seluruh proses administrasi perpajakan. Tanda tangan elektronik: penggantian tanda tangan basah dengan tanda tangan elektronik untuk meningkatkan keamanan dan kecepatan proses persetujuan. Analisis data besar: penggunaan data besar untuk menganalisis perilaku wajib pajak, mengidentifikasi risiko, dan meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan mengadopsi teknologi digital, proses administrasi perpajakan menjadi lebih terstruktur dan terotomatisasi. Hal ini mengurangi ketergantungan pada metode manual yang memakan waktu dan meningkatkan produktivitas aparat pajak. Sistem yang lebih canggih mampu mendeteksi dan mencegah kebocoran pajak, memastikan bahwa setiap wajib pajak memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan penerimaan negara. Dengan proses yang terotomatisasi dan transparan, interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas dapat diminimalkan, sehingga mengurangi peluang terjadinya praktik korupsi atau pungutan liar. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pemerintah memiliki akses ke data perpajakan yang *real-time* dan terperinci. Data ini dapat digunakan untuk menganalisis tren, merumuskan kebijakan yang lebih efektif, dan mengambil keputusan strategis yang berbasis bukti.

Teknologi Informasi Yang Paling Efektif Dalam Mendukung Transformasi Administrasi Perpajakan

Salah satu inti dari transformasi ini adalah pengembangan dan penerapan Sistem Informasi Manajemen Perpajakan (SIMP) yang terintegrasi. SIMP dirancang untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran wajib pajak hingga pelaporan dan pembayaran. Keunggulan utama SIMP terletak pada kemampuannya mengintegrasikan berbagai fungsi perpajakan ke dalam satu platform yang terpadu.

SIMP secara fungsional memuat fitur-fitur penting, diantaranya: pencatatan data identitas wajib pajak, jenis pajak yang dikenakan, riwayat pembayaran, serta pelaporan SPT tahunan dan masa. Data ini disimpan dalam sistem basis data yang aman dan dapat diakses secara *real-time* oleh pihak yang berwenang maupun oleh wajib pajak itu sendiri. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja administrasi, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik.

Keberadaan SIMP yang terintegrasi penting karena mampu:

1. Meningkatkan efisiensi dalam pemrosesan administrasi yang sebelumnya terfragmentasi.
2. Mengurangi kesalahan dan inkonsistensi data yang sering muncul pada sistem manual.
3. Meningkatkan transparansi melalui akses informasi yang terbuka bagi wajib pajak.
4. Memungkinkan analisis data secara mendalam, guna mendukung formulasi kebijakan fiskal berbasis data.
5. Mengurangi potensi *fraud*, karena setiap aktivitas perpajakan tercatat secara digital dan terlacak.

Tantangan Dan Peluang Yang Dihadapi Dalam Proses Transformasi

Transformasi digital dalam perpajakan membuka banyak peluang strategis. Sistem digital yang cepat dan responsif memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus hadir secara fisik di kantor pajak. Penggunaan *e-Filing*, *chatbot* otomatis, serta sistem pelaporan real-time memperpendek waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dari perspektif negara, digitalisasi membuka ruang peningkatan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) karena kemudahan yang ditawarkan. Penelitian oleh Alm & Torgler (2011) mengindikasikan bahwa kemudahan prosedural dapat menjadi faktor determinan dalam peningkatan kepatuhan, bahkan lebih kuat dibandingkan dengan intensifikasi pengawasan.

Namun, di balik potensi tersebut, terdapat sejumlah tantangan yang tidak dapat diabaikan. Salah satunya adalah kesenjangan infrastruktur teknologi, terutama di wilayah-wilayah dengan akses internet yang masih terbatas. Hal ini menjadi hambatan nyata dalam pemerataan digitalisasi di seluruh wilayah administrasi. Selain itu, rendahnya literasi digital, baik dari pihak petugas pajak maupun wajib pajak, juga menghambat optimalisasi pemanfaatan sistem baru.

Tantangan lainnya adalah resistensi terhadap perubahan. Budaya kerja yang terbentuk selama puluhan tahun dalam sistem manual tidak mudah digantikan begitu saja oleh sistem digital. Ketidapahaman atau kekhawatiran terhadap sistem baru sering kali menyebabkan sikap pasif atau bahkan penolakan. Oleh karena itu, pendekatan pelatihan, edukasi, dan pendampingan intensif menjadi kunci suksesnya adopsi digital.

Isu Keamanan Data dan Biaya Implementasi

Keamanan data merupakan isu sentral dalam sistem digital perpajakan. Informasi perpajakan bersifat sensitif dan menyangkut data pribadi yang, apabila bocor, dapat menimbulkan konsekuensi serius, termasuk pelanggaran privasi dan hilangnya kepercayaan publik. Oleh sebab itu, sistem perpajakan digital perlu dilengkapi dengan lapisan keamanan tingkat tinggi, seperti enkripsi data, firewall, sistem autentikasi ganda, serta pemantauan aktif terhadap potensi ancaman siber.

Selain itu, biaya implementasi awal sistem digital yang tinggi juga menjadi tantangan tersendiri. Investasi pada perangkat keras, pengembangan perangkat lunak, pelatihan SDM, serta pemeliharaan berkelanjutan membutuhkan perencanaan anggaran yang matang. Namun, apabila dikelola secara strategis, investasi ini dapat memberikan pengembalian dalam bentuk efisiensi operasional dan peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak.

Integrasi antara sistem lama dan sistem baru menjadi tantangan teknis yang tidak kalah kompleks. Perbedaan dalam struktur data, bahasa pemrograman, dan arsitektur sistem menuntut rekayasa perangkat lunak dan pengujian sistem yang ketat. Namun, keberhasilan integrasi akan menghasilkan sistem yang lebih tangguh, mengurangi duplikasi data, dan memperkuat sinergi antarunit dalam pengelolaan perpajakan.

SIMPULAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah menjadi kebutuhan strategis dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi informasi dan tuntutan efisiensi pelayanan publik. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa meskipun proses digitalisasi membawa berbagai manfaat seperti peningkatan efisiensi, transparansi, kemudahan akses, serta penguatan akuntabilitas sistem perpajakan, namun implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup kompleks.

Permasalahan utama yang dihadapi mencakup belum meratanya infrastruktur teknologi di berbagai wilayah, keterbatasan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta ancaman terhadap keamanan data yang menjadi isu krusial dalam lingkungan digital. Ketidakmerataan ini berisiko memperbesar kesenjangan layanan publik dan dapat menghambat pemerataan pembangunan nasional secara keseluruhan. Di sisi lain, resistensi terhadap perubahan, baik di kalangan wajib pajak maupun aparat perpajakan, menjadi faktor non-teknis yang juga harus mendapat perhatian khusus.

Meski demikian, terdapat berbagai solusi strategis yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Investasi pada infrastruktur teknologi harus ditingkatkan secara signifikan, terutama di wilayah dengan akses digital yang masih terbatas. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan dan rekrutmen tenaga ahli di bidang teknologi dan perpajakan menjadi langkah penting untuk memperkuat kapasitas kelembagaan. Di samping itu, kolaborasi antara sektor pemerintah, swasta, dan perguruan tinggi dapat mempercepat pengembangan inovasi dan memastikan bahwa sistem perpajakan yang dibangun benar-benar relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Adopsi teknologi seperti Sistem Informasi Manajemen Pajak (SIMP) yang terintegrasi, *e-filing*, *e-payment*, *e-billing*, hingga penerapan teknologi lanjutan seperti data analytics, blockchain, dan artificial intelligence terbukti mampu mendukung sistem perpajakan yang lebih adaptif, akurat, dan berorientasi pada layanan. Namun, pemilihan dan implementasi teknologi tersebut harus mempertimbangkan konteks regulasi, kesiapan SDM, integrasi sistem lama, serta anggaran yang tersedia agar digitalisasi benar-benar dapat menjadi instrumen reformasi yang berkelanjutan.

Dengan pendekatan yang komprehensif dan sinergi yang kuat antar pemangku kepentingan, transformasi administrasi perpajakan menuju sistem digital tidak hanya akan meningkatkan kinerja fiskal negara, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan sebagai pilar penting dalam pembangunan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., & Wahid, Z. (2019). Integrated Tax Information Systems: Enhancing Data Accuracy and Fraud Detection. *Taxation Review*, 35(2), 45–62.
- Alm, J., & Martinez-Vazquez, J. (2007). Tax administration reform and tax compliance.
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2005). "Redistribution via Taxation: The Limited Role of the Personal Income Tax." *National Tax Journal*.
- Gupta, R., Garg, S., & Sharma, P. (2020). Digitalization and Tax Compliance: The Role of E-Filing. *Journal of Economic Research*, 45(3), 112–129.
- Gupta, S., & Mills, L. F. (2003).
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment*
- IMF (2019). *Big Data in Tax Administration: Balancing Benefits and Risks*.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The Slippery Slope Framework.
- Mankiw, N. G. (2014). *Principles of Economics*. South-Western College Publishing.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice*. McGraw-

- Hill Education.
- OECD (2020). *Tax Administration 3.0: The Digital Transformation of Tax Administration*.
- OECD (2021). *Artificial Intelligence in Tax Administration: Opportunities and Challenges*.
OECD Publishing.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*.
- Stiglitz, J. E. (2000). *Economics of the Public Sector*. W. W. Norton & Company.
- Yusof, Z., & Lai, M. K. (2018). Online Tax Payment Systems: A Critical Evaluation.
International Journal of Fiscal Studies, 12(4), 231–245.