

ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI INDONESIA

Oleh

Devi Nur Cahaya Ningsih^{1*}, Dewi Noor Fatikhah Rokhimakhumullah²,
Estu Unggul Drajat³, Krisna Ganda Saputra⁴, Anjani Bunga Irawan⁵

^{1,2,4,5}Perpajakan, Universitas Brawijaya

³Ekonomi Syari'ah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Email: ¹devinurcahaya@ub.ac.id, ²dewi.noor@ub.ac.id, ³estu@iainponorogo.ac.id,
⁴krisnaganda@student.ub.ac.id, ⁵anjanibunga@student.ub.ac.id

Abstract

Diigitalization has the meaning of a series of transitions from previously using print, video and audio media to digital forms. Likewise, tax administration is not spared from the digitization process, such as the application of e-registration, e-billing, e-faktur, e-SPT and e-bupot. The purpose of this study is to determine the success of digitizing tax administration in the application of e-documents in Indonesia. The method used in this study is a qualitative method by conducting in-depth interviews and direct observation to the DGT Sub Directorate of Potential, Compliance and Acceptance; and the Fiscal Policy Agency. Meanwhile, reports from this study will be written using a descriptive method. To analyze the success of digitizing tax administration in Indonesia, several theories are used including the IS Success Model, Institutional Theory and Based on IS Success Literature Review. The results of this study indicate that the implementation of tax digitization can be said to be successful from a technological aspect with indicators of information quality, system quality, service quality, accessibility, and perceived ease of use. But on the other hand, digitization of taxation cannot be said to be successful when viewed from a contextual aspect with indicators of socio-demographic characteristics, digital divide, and technological trends around the world.

Keywords: *Digitalization, Tax Administration, e-registration, e-billing, e-faktur, e-SPT, e-bupot*

PENDAHULUAN

Istilah reformasi selalu identik dengan sebuah perubahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), reformasi merupakan suatu bentuk perubahan yang dilakukan secara drastis guna untuk melakukan perbaikan pada berbagai lini kehidupan termasuk bidang seperti politik, ekonomi, sosial serta tidak terkecuali dalam bidang perpajakan. Reformasi perpajakan membawa dampak penting dalam meningkatkan penerimaan pajak sebagai salah satu pendapatan bagi kas negara (Hutrianto, 2021).

Reformasi perpajakan tidak hanya dilakukan untuk menguatkan pendapatan bagi kas negara. Lebih jauh dari itu, reformasi ini dilaksanakan dengan alasan untuk

meningkatkan rasio perpajakan, mengurangi rasio utang terhadap Pendapatan Bruto Negara (PDB), dan mengurangi angka defisit APBN (Nahak, 2022). Untuk mewujudkan pembangunan negara yang berkesinambungan dibutuhkan modal dengan cara terpenuhinya penerimaan negara. Guna mewujudkan hal tersebut, pada tahun 2021, Selaku penyalur aspirasi rakyat, DPR mengesahkan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan atau UU HPP. Jika ditelusuri lebih lanjut dari sisi administrasi, UU HPP dapat menghalau banyak celah dari peraturan dan mengikuti perkembangan dunia bisnis saat ini. Sedangkan dari sisi reformasi perpajakan, UU HPP tersebut menekankan untuk mendorong tingkat kepatuhan perpajakan melalui kepatuhan

sukarela, menguatkan segi administrasi pemungutan juga pemungutan, dan mampu memastikan bentuk kepastian dalam hukum dalam bidang perpajakan (Larasati, 2021).

Reformasi perpajakan juga hadir sebagai langkah tanggap yang dilakukan pemerintah untuk merespon perkembangan teknologi. Kemudian reformasi ini diimplementasikan melalui perubahan dokumen yang sebelumnya masih menggunakan dokumen manual atau dokumen kertas menjadi dokumen berbasis digital atau dokumen elektronik. Namun penerapan digitalisasi administrasi tersebut tidak semuanya dilakukan secara langsung, melainkan ada juga yang dilakukan secara bertahap seperti pemberlakuan e-faktur di Indonesia pada mulanya dilakukan hanya untuk PKP tertentu mulai pada tanggal 1 Juli 2014. Kemudian penggunaan e-faktur menjadi semakin meluas, yakni diterapkan untuk PKP yang ada di Jawa dan Bali pada 1 Juli 2015, dan pada akhirnya diterapkan menyeluruh di Indonesia pada 1 Juli 2016 (Putri, 2019).

Pentingnya perubahan sistem perpajakan yang dahulu menggunakan dokumen kertas menjadi dokumen elektronik yaitu menekankan pada nilai efektivitas dan efisiensi. Seperti yang disebutkan dalam Prabowo dan Indarto (2018), dua tugas utama yang dibawa dalam reformasi perpajakan adalah tercapainya efektivitas yang memuaskan. Dari pendapat tersebut dapat diketahui jika reformasi perpajakan dapat mencapai angkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi dalam biaya administrasi dalam setiap layanan dapat diminimalisir. Kedua hal tersebut harus dijalankan dengan koordinasi sehingga dapat mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang diinginkan.

Bentuk dari adanya reformasi perpajakan adalah digitalisasi sistem perpajakan. Digitalisasi perpajakan merupakan jawaban atas tantangan teknologi yang semakin hari semakin berkembang pesat. Digitalisasi perpajakan ini ditunjukkan melalui adanya perubahan pada sistem perpajakan yang nantinya akan berdampak pada bagaimana cara

petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Program tersebut disediakan oleh DJP dengan laman DJP online yaitu e-billing, e-filing, dan e-form di mana kedepannya diharapkan DJP mampu menerapkan sistem Single Sign On yang diperuntukan untuk wajib pajak. Program dari digitalisasi perpajakan tersebut bertujuan guna memudahkan proses administrasi yang nantinya wajib pajak akan merasa dimudahkan dalam menjalankan kewajibannya (Prabandaru, 2019).

Kemudahan yang ditawarkan dalam digitalisasi perpajakan tidak bisa dipisahkan dari kinerja maksimal yang dilakukan Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP). Dalam proses pengadopsian teknologi ke dalam administrasi perpajakan, DJP memiliki tiga strategi yang biasa disebut 3C atau Click, Call, dan Counter (Assiddiq, 2022). Click berarti layanan perpajakan yang diberikan DJP dapat dijangkau melalui mesin seperti situs, laman, bahkan aplikasi secara otomatis sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya secara mandiri tanpa harus pergi ke kantor layanan pajak dan meminta bantuan petugas pajak. Lalu Call berarti layanan pajak dapat diimplementasikan melalui adanya contact center atau disebut Kring Pajak yang buka selama 24 jam. Kring Pajak hadir guna membantu wajib pajak jika mengalami kendala ketika menggunakan situs, laman, bahkan aplikasi. Sedangkan Counter merupakan layanan yang diberikan oleh DJP dalam bentuk stand yang berdiri pada kantor-kantor pajak guna membantu kesulitan wajib pajak secara offline. Ketiga strategi tersebut saling mendukung untuk menciptakan manfaat. Manfaat yang dapat dirasakan dari adanya digitalisasi perpajakan diantaranya memudahkan pembayar pajak dalam kegiatan pelaporan kewajiban, memudahkan membayar pajak, dan memudahkan pembayar pajak jika ingin berkonsultasi secara langsung dengan petugas pajak.

Kemudahan wajib pajak dalam pelaporan kewajibannya dapat diwujudkan melalui

layanan e-reg yang membantu wajib pajak mendaftarkan NPWP nya secara online dan aplikasi e-faktur serta e-bupot yang memudahkan wajib pajak ketika hendak membuat faktur pajak dan bukti potong secara lebih ringkas dan terpercaya. Kemudian digitalisasi perpajakan juga membawa manfaat dalam kemudahan dalam pembayaran pajak. Hal ini lebih mudah dilihat jika terjadi PPN dan PPh kurang bayar karena sistemnya yang terintegrasi langsung dengan lembaga keuangan sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat. Selain itu, wajib pajak juga dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi dompet digital. Cara yang demikian memudahkan wajib pajak karena hanya dengan memasukkan kode billing yang telah didapat sebelumnya melalui e-billing maka pembayaran dapat dilakukan. Manfaat yang lainnya adalah kemudahan untuk berkonsultasi langsung dengan petugas pajak. Layanan konsultasi ini dapat digunakan untuk pengajuan berbagai fasilitas pajak contohnya ketika menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto atau NPPN yang biasa digunakan oleh pembayar pajak yang dalam kegiatannya melakukan usaha dan/atau pekerjaan bebas.

Perkembangan di era digital membawa dampak tidak hanya pada munculnya basis pajak baru melainkan pada bentuk transaksi yang juga semakin modern. Transaksi yang saat ini digunakan nyatanya sudah banyak yang beralih dari sebelumnya menggunakan dokumen kertas menjadi dokumen elektronik. Dalam perpajakan sendiri, dokumen elektronik memberikan manfaat dalam pelaksanaan kewajiban serta hak perpajakan secara elektronik dan dapat ditandatangani oleh pembayar pajak dengan tanda tangan digital di mana kegiatan tanda tangan ini dilakukan sendiri oleh wajib pajak pribadi dengan sertifikat elektronik atau kode otorisasi DJP. Beberapa digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia saat ini diantaranya adalah e-faktur, e-registration, e-bupot, e-filling, e-

billing, Surat Setoran Elektronik (SSE), e-SPT, dan web e-faktur.

Melihat manfaat dari digitalisasi perpajakan, terdapat beberapa penelitian yang juga ikut mengkaji tentang digitalisasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Mimi dan Mulyani (2022) bertujuan untuk menguji dan menganalisis sistem digitalisasi pada proses administrasi perpajakan memoderasi pengaruh praktik pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan pajak yang didapat dilakukan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa digitalisasi perpajakan masih belum dapat memperkuat pengaruh dari pelayanan, pemeriksaan, serta pengawasan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian lain yang juga ikut membahas mengenai digitalisasi dilakukan oleh Priyanto (2021) bertujuan untuk mengetahui apakah digitalisasi sistem administrasi perpajakan dapat memberikan pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pangkalan Bun. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan e-registration, e-filing, dan e-billing memiliki dampak signifikan serta positif bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalan Bun. Kedua penelitian ini bersama-sama menjelaskan tentang digitalisasi perpajakan bagi tingkat kepatuhan wajib pajak baik sisi wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Namun, keduanya tidak memberikan penjelasan mengenai bagaimana implementasi digitalisasi sistem perpajakan berjalan dengan lingkup yang lebih luas yakni Indonesia.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwasanya sistem administrasi perpajakan di Indonesia terus berupaya melakukan reformasi perpajakan ke arah yang lebih baik serta menyesuaikan dengan perkembangan teknologi digital. Penelitian ini bermaksud menganalisis keberhasilan implementasi digitalisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia.

2. THEORETICAL FRAMEWORK AND HYPOTHESES

Digitalisasi memiliki makna yakni rangkaian peralihan dari yang sebelumnya menggunakan media cetak, video, dan audio menjadi bentuk digital. Sedangkan administrasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengorganisir sdm yang ada supaya dapat berjalan beriringan serta bekerja sama untuk memenuhi serangkaian tujuan yang diharapkan (Effendi dan Tasrif, 2019). Oleh karena itu, digitalisasi administrasi yaitu proses untuk mengatur sumber daya manusia atau tenaga kerja dalam bentuk digital untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Digitalisasi administrasi juga menjadi bagian dari perkembangan teknologi di era yang semakin maju. Pada era digital seperti saat ini digitalisasi administrasi membantu meningkatkan efisiensi kerja karena mengubah proses yang sebelumnya menggunakan cara-cara tradisional menjadi lebih modern.

Menurut Setiawan (2017), secara general era digital sendiri dapat diartikan sebagai suatu masa di mana gaya hidup manusia telah mengalami berbagai perubahan dalam segala aspek yang berubah menjadi serba digital, termasuk dalam bidang perekonomian. Dengan adanya era digital ini, muncul berbagai basis-basis pajak baru akibat transaksi yang terjadi, seperti crypto, e-commerce, dan juga netflix. Menurut UU RI Nomor 11 Tahun 2008 Bab 1 Pasal (1) tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, e-dokumen atau dokumen elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Guna mengkaji keberhasilan penerapan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia perlu dilakukan evaluasi secara rutin agar sistem yang diterapkan selalu bereformasi ke arah yang lebih baik. Beberapa pendekatan model dan teori yang digunakan dalam menganalisis keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan, antara lain:

1. IS Success Model (Almalki, Duan, & Frommholz, 2013; Hung, Chang, & Lee, 2012)

Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia antara lain:

a. Aspek teknologi - *system quality and information*

Almalki, Duan, & Frommholz (2013) menjelaskan bahwa definisi dari kualitas sistem ini merupakan sebuah karakteristik yang diinginkan dari sebuah e-government. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas sistem merupakan aspek utama dalam pengukuran kualitas sistem untuk menghasilkan output yang berkualitas pula. Sementara itu, tingkat kualitas dari sebuah informasi masih merupakan karakteristik yang diidamkan dari output e-government (Almalki, Duan, & Frommholz, 2013). Output yang berkualitas berasal dari sistem sistem yang berkualitas pula. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui jika *system quality* dan *information quality* memiliki keterkaitan yang erat.

b. Aspek teknologi - *service quality and accessibility*

Menurut Almalki, Duan, & Frommholz (2013), kualitas layanan merupakan hal yang diterima oleh pengguna portal e-government yang dibuat oleh pemerintah, sekaligus pemerintah pula yang menjadi penanggung jawab dalam pengelolaan portal. Melalui penjelasan tersebut diketahui bahwasanya, di dalam e-government pemerintah mengambil peranan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna e-

government/masyarakat. Sedangkan accessibility merupakan salah satu bagian dari aspek kualitas pelayanan. Dengan adanya e-government ini, masyarakat semakin mudah dalam mengetahui serta mengakses macam-macam fasilitas layanan yang diberikan oleh pemerintah.

c. Aspek teknologi - *perceived ease of use*

Dimensi ini didasarkan pada saat penggunaan e-government, users tidak mengalami kesulitan yang berarti/memerlukan usaha yang besar (Almalki, Duan, & Frommholz, 2013). Maka dari itu, menurut teori IS Success Model sebuah e-government dapat dikatakan sukses bila saat penggunaan sistem di dalam e-government dapat dilakukan dengan mudah.

2. Institutional Theory (Gil-Garcia, Dawes, & Pardo, 2018; Gil-García, 2005)

Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia yakni aspek kontekstual dengan indikator karakteristik sosio-demografi (socio-demographic characteristics). Menurut Gil-Garcia (2005) terdapat beberapa faktor demografis, meliputi beberapa ukuran pendapatan, pendidikan, kepemilikan komputer, dan akses internet. Kemudian faktor demografis ini memiliki efek tidak langsung pada fungsi website negara (Gil-Garcia, 2005). Beberapa hal tersebut dapat ditunjukkan dari berbagai faktor yang menjadi bagian dari indikator socio-demographic ini. Misalnya saja akses internet, jika di sebuah negara akses internet tidak merata, maka sebuah e-government tidak dapat berjalan dengan maksimal.

3. Based on IS Success Literature Review (Iskender & Özkan, 2012; Gichoya, 2005).

Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia antara lain:

a. Aspek kontekstual - *digital divide*

Dalam Gichoya (2005) mengenal istilah e-readiness atau istilah yang mengacu mengacu pada kemampuan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai fasilitas untuk meningkatkan dan memperbaiki fungsi administrasinya. E-readiness memiliki beberapa komponen, antara lain infrastruktur telekomunikasi, sumber daya manusia, dan kerangka hukum dan kebijakan. Salah satu indikator penilaian yang terdapat dalam penilaian adalah technology infrastructure dan human infrastructure. Kedua indikator tersebut memegang peranan penting dalam kesuksesan sebuah e-government. Karena dengan adanya infrastruktur SDM dan teknologi yang merata, maka kesenjangan digital dapat diatasi dan e-government dapat berjalan dengan maksimal.

b. Aspek kontekstual - *technological trends worldwide*

Salah satu faktor kesuksesan berkembangnya e-government di suatu negara bisa disebabkan oleh perkembangan teknologi yang muncul karena globalisasi (Gichoya, 2005). Dengan adanya perkembangan teknologi yang muncul, menjadi salah satu tekanan eksternal bagi sebuah negara untuk mengembangkan sistem pelayanannya agar tidak tertinggal dengan negara yang lain.

Tidak hanya berpacu pada pendekatan model dan teori yang digunakan untuk menganalisis keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan sebagai bahan pertimbangan, perlu dicermati pula penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Tambun dan Ananda (2022) di mana penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti apakah ada faktor yang dapat memengaruhi kewajiban moral seseorang serta digitalisasi layanan pajak mampu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nasionalisme sebagai variabel moderasi. Responden yang ikut serta dalam penelitian ini sejumlah 100 orang. Lalu dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan

hasil bahwa kewajiban moral dan nasionalisme tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayar pajak. Namun, untuk digitalisasi layanan perpajakan hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian, dibutuhkan peran dari pemerintah untuk memberikan ketegasan hukum dan memberikan edukasi kepada masyarakat agar dapat meningkatkan rasa nasionalisme serta kewajiban moralnya dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Anjelika (2022) bertujuan untuk membandingkan sebelum dan sesudah penggunaan e-registration, e-SPT, dan e-filing pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga di mana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya terjadi peningkatan pengguna e-registration, e-SPT, dan e-filing sehingga penerimaan pajak juga ikut meningkat. Peningkatan penerimaan pajak tersebut tentunya disebabkan oleh semakin patuhnya pembayar pajak yang ada pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga setelah diterapkannya sistem elektronik.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Etanim (2022) bertujuan untuk menjabarkan mengenai manfaat dari e-commerce bagi kinerja UMKM, pengaruh dari digitalisasi, pengaruh insentif, dan modernisasi insentif pajak bagi UMKM di Jakarta Barat selama Covid 19. Jika berfokus pada digitalisasi perpajakan maka hasil yang didapatkan adalah digitalisasi perpajakan berdampak positif pada kinerja UMKM. Hal ini disebabkan digitalisasi perpajakan berhasil memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam fitur pelaporan pajak secara online bagi pengusaha selama pandemi Covid-19.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui in-depth interview dan observasi langsung, serta didukung oleh data yang berasal dari DJP Sub Direktorat Data dan Informasi Perpajakan untuk mengetahui jumlah wajib pajak

pengguna dokumen kertas dan elektronik dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2017-2021). Dalam hal memberikan gambaran yang jelas, hasil penelitian ditulis dengan metode deskriptif. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah narasumber dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sub Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan yang berinisial AK; serta Badan Kebijakan Fiskal (BKF) yang berinisial JK dan AM. Objek penelitian ini adalah implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia.

Analisis data dilakukan dalam beberapa tahap. Data hasil wawancara antara peneliti dan narasumber ditranskripsikan ke dalam bentuk dialog, untuk kemudian dituliskan menjadi catatan penelitian (diary method) (Bungin, 2011). Setelah itu dilakukan reduksi data yang bertujuan untuk memilah data yang representatif dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya, dilakukan proses triangulasi yang bertujuan untuk memvalidasi data dengan cara membandingkan dokumen, foto, berita dan hasil wawancara. Langkah selanjutnya yakni interpretasi data yang dilakukan dengan cara menafsirkan data secara deskriptif dan dilakukan penarikan kesimpulan terhadap data-data tersebut (Miles dan Huberman, 2007).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat beberapa teori, model, dan *literature review* yang dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia, antara lain *IS Success Model* (Almalki, Duan, & Frommholz, 2013; Hung, Chang, & Lee, 2012), *Institutional Theory* (Gil-Garcia, Dawes, & Pardo, 2018; Gil-García, 2005) dan *Based on IS Success Literature Review* (Iskender & Özkan, 2012; Gichoya, 2005).

Model yang digunakan yakni *IS Success Model* (Almalki, Duan, & Frommholz, 2013; Hung, Chang, & Lee, 2012). Jika dilihat dari dasar pengukuran keberhasilannya yakni *net benefits*, maka menurut teori ini penerapan

digitalisasi perpajakan di Indonesia dikatakan sudah berhasil. Keberhasilan tersebut dapat diidentifikasi dalam beberapa indikator pengukuran dalam model ini, antara lain:

1. Aspek teknologi - information quality and system quality.

Ketika wajib pajak menggunakan dokumen elektronik, kualitas sistem pelayanan perpajakan dan informasi yang dihasilkan semakin berkualitas. Salah satu contoh peningkatan kualitas sistem perpajakan dapat dilihat ketika kita memasukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka seluruh data wajib pajak akan ikut muncul. Selain itu, kesalahan dalam penghitungan terhadap pengenaan pajak juga dapat diminimalisir karena terhitung secara otomatis dan dianggap benar secara formal, meskipun untuk kebenaran secara materialnya harus diuji kembali (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Karena sistem e-dokumen ini berbasis *online*, WP dapat memonitor sendiri saat proses penginputan data. Sehingga WP dapat mengetahui dengan cepat jika terdapat data yang tidak sesuai (Klikpajak, 2019). E-dokumen secara formal dapat meminimalisir kecurangan pajak seperti pemalsuan data oleh wajib pajak. Seperti gaji karyawan yang bekerja di perusahaan atau pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Perusahaan atau instansi terkait pastinya akan melakukan pelaporan PPh 21 ke DJP yang dilakukan secara elektronik dan nanti data-data tersebut akan di *propulated* ke SPT PPh Orang Pribadi (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Sistem e-dokumen yang dibuat oleh DJP ini sangat mudah untuk digunakan (Klikpajak, 2019). Panel-panel yang terdapat di dalam sistem e-dokumen sudah tertera dengan jelas guna memudahkan wajib pajak, sehingga WP tidak akan mengalami kebingungan saat mengoperasikan sistem yang telah dibuat oleh DJP. Kemudian seiring bertambahnya waktu, DJP juga membuat beberapa pembaharuan dalam sistem yang telah ada demi meningkatkan kualitas sistem dan informasi. Contohnya adalah WP yang telah

dikukuhkan menjadi PKP dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN menggunakan e-faktur yang disediakan oleh DJP (Online Pajak, 2018). Hal tersebut menunjukkan bahwa DJP semakin mempermudah sistem pelaporan pajak di Indonesia. Selain itu pada tahun 2024 akan ada sistem baru yang disebut *core tax* sebagai salah satu wadah untuk melakukan kegiatan perpajakan yang dulunya terpisah-pisah, nantinya dapat dilakukan secara satu pintu, dengan mengakses satu aplikasi dapat melakukan semua kegiatan administrasi perpajakan (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022).

Dari penjelasan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa dengan elektronifikasi dokumen ini, informasi yang dihasilkan semakin berkualitas karena kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi dalam proses penghitungan pajak maupun input data-data wajib pajak dapat diminimalisir. Sistem pun selalu dievaluasi dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada. Melihat kelebihan yang telah disebutkan, hal ini sejalan dengan pendapat Badan Kebijakan Fiskal yakni semakin mudah administrasi akan meningkatkan kepatuhan yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan perpajakan (JK dan AM, komunikasi personal, 10 September 2022).

2. Aspek teknologi - service quality and accessibility

Urgensi dilakukannya perpindahan dokumen kertas menjadi dokumen elektronik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Penggunaan e-dokumen ini dijadikan sebagai salah satu sarana guna meningkatkan kualitas pelayanan DJP kepada WP dengan memberikan pelayanan pajak dengan media elektronik melalui media internet untuk WP dengan tujuan untuk mengurangi biaya, dan mempercepat waktu pelaporan dan pelayanan pajak (Krisdayana & Fitria, 2020). Dari pernyataan tersebut dapat diketahui, jika

saat menggunakan dokumen elektronik pelayanan yang dilakukan oleh DJP akan semakin cepat. Hal tersebut dikarenakan semua proses perpajakan sudah dilakukan dengan sistem yang membuat WP tidak perlu datang lagi untuk melakukan proses pelaporan pajaknya. Ketika menggunakan dokumen kertas, semua proses akan dilakukan secara manual dan memerlukan proses yang panjang. Kantor Pengolahan dan Dokumen Perpajakan akan mengolah dokumen-dokumen kertas yang dilaporkan wajib pajak, dengan cara memindai dokumen dari wajib pajak, kemudian dijadikan OCR (*Optical Character Recognition*) yang memakan waktu hingga berbulan-bulan lamanya (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Selain itu, dengan penggunaan e-dokumen ini juga WP dapat melaporkan pajaknya dengan aman. Hal tersebut dikarenakan setiap Surat Pemberitahuan yang dikirimkan kepada WP akan dilengkapi dengan enkripsi yang membuat pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak bisa mengetahui isi SPT tersebut (Krisdayana & Fitria, 2020).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan juga bisa dilihat dari dibuatnya web kunjung pajak. Web kunjung pajak sendiri merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh DJP dengan basis teknologi yang diberikan kepada wajib pajak untuk memperoleh tiket antrian pelayanan pajak secara online (Nurhidayah, 2022). Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebelum wajib pajak datang ke KPP, wajib pajak dapat melakukan booking nomor antrian terlebih dahulu agar dapat mengestimasi waktu untuk datang ke KPP. Tidak hanya itu, web kunjung pajak juga menyediakan pelayanan lainnya, seperti loket TPT (Tempat Pelayanan Terpadu), layanan konsultasi perpajakan dan SPT Tahunan, dan helpdesk PPS. Maka dari itu, dengan adanya web kunjung pajak, diharapkan pelayanan terhadap wajib pajak lebih efektif dan juga lebih efisien karena pelayanan dilakukan secara online. Selain web kunjung pajak, DJP juga berupaya memudahkan aksesibilitas wajib

pajak dalam membayar pajak dengan internet banking melalui SSE. Sebelum menggunakan SSE, WP wajib untuk meminta permohonan ke KPP untuk mendapatkan Electronic Filing Identification Number (EFIN). Setelah mendapatkan EFIN, WP bisa mendaftarkan dirinya dengan mengakses djponline.pajak.go.id. Setelah SSE terdaftar WP dapat membayar pajak menggunakan i-banking/m-banking dengan menggunakan kode e-billing (Maulana, 2020). Dengan pembayaran melalui i-banking tersebut, WP tidak perlu datang langsung ke KPP terdekat untuk membayarkan pajaknya, sehingga aksesibilitas WP dalam membayar pajaknya semakin mudah.

Maka dari itu, dengan adanya digitalisasi dokumen perpajakan ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada WP juga ikut meningkat. WP pun memiliki kemudahan akses secara digital terhadap mekanisme penyetoran dan pelaporan pajaknya.

3.Aspek teknologi - *perceived ease of use*

Penggunaan dokumen elektronik juga mencerminkan kemudahan penggunaan bagi wajib pajak. Hal tersebut disebabkan jika menggunakan pelaporan SPT secara elektronik jumlah pajak akan terhitung secara otomatis dan dianggap benar secara formal (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Maka dari itu, dengan adanya hal tersebut wajib pajak semakin mudah dalam menghitung pajak terutanganya. Selain itu, dengan adanya dokumen elektronik, WP tidak perlu lagi datang langsung ke KPP terdekat untuk melaporkan pajaknya. Hal tersebut dikarenakan WP dapat melakukan pelaporan pajak melalui sistem *e-filing*. Sehingga jika ditinjau dari indikator ini, digitalisasi pajak di Indonesia dapat dikatakan berhasil dalam memudahkan wajib pajak ketika melakukan kegiatan pelaporan perpajakan.

Selain itu, penggunaan e-dokumen juga terbilang relatif mudah. Hal tersebut dikarenakan dalam sistem yang ada di dalam e-dokumen telah disediakan panduan mengenai apa saja yang perlu diisi. (Wuringsih, 2018).

Apabila wajib pajak masih bingung ketika menggunakan e-dokumen, DJP telah menyediakan buku panduan yang bisa diakses oleh semua masyarakat secara *online* melalui situs pajak.go.id. Meskipun DJP telah berupaya dalam mempermudah wajib pajak dalam menggunakan e-dokumen ini, namun dalam prakteknya masih kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan pemahaman masyarakat Indonesia mengenai teknologi yang tidak merata (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Namun, untuk mengatasi masalah tersebut DJP berupaya untuk menemukan solusi terbaik dengan cara pelaksanaan kelas pajak yang biasanya dilakukan ketika hendak pengisian e-SPT, penyediaan *helpdesk*, penyediaan pojok pajak dan mobil pajak keliling (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Selain itu, wajib pajak juga bisa masih mendapatkan pelayanan secara tatap muka di KPP untuk melakukan pengisian SPT dengan bimbingan dari petugas KPP (Lubis, 2020).

Selain *IS Success Model*, terdapat teori yang dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia, yakni *Institutional Theory* (Gil-Garcia, Dawes, & Pardo, 2018; Gil Garcia, 2005). Apabila ditinjau menggunakan *Institutional Theory*, digitalisasi perpajakan di Indonesia belum terlaksana secara efektif. Pernyataan tersebut bisa dibuktikan dengan indikator pengukuran dalam *Institutional Theory*, yakni aspek kontekstual dengan indikator *socio-demographic characteristics*. Wajib pajak memiliki hambatan dalam menggunakan dokumen elektronik, yaitu keterbatasan akses wilayah dan jangkauan internet. Tidak dapat dipungkiri bahwa wilayah Indonesia yang sangat luas menimbulkan tantangan tersendiri dalam perubahan penggunaan dokumen kertas menjadi dokumen elektronik (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Indonesia merupakan negara yang berbentuk kepulauan dan memiliki luas wilayah mencapai 5.193.250 km² (Tim Detikcom, 2020). Maka dari itu, tidak heran

banyak wilayahnya yang belum mendapatkan akses internet secara menyeluruh. Sebanyak 12.548 titik desa dan kelurahan belum mendapat akses internet. Sebagai contoh, Desa Tlogoharjo di Kabupaten Wonogiri baru mendapatkan akses internet pada pertengahan tahun 2018 melalui kantor pelayanan yang dibuka oleh pemerintah (Liputan6.com, 2019). Hal ini menandakan bahwa Pulau Jawa yang identik dengan kemajuan dan infrastruktur yang lengkap juga belum merata dalam menyebarkan akses internet di setiap wilayahnya. Fakta lain menyebutkan juga bahwa berdasarkan informasi yang diperoleh dari Pemerintah Daerah Parigi Moutong di Sulawesi Tengah pada tahun 2022 wilayah tersebut baru dipasang *Tower Base Transceiver Station* (BTS) 4G secara resmi pada Kantor Kecamatan Tinombo. Akibat pemasangan tersebut, 8 desa yang berada di sana sudah dapat menggunakan telepon genggam sebagai alat komunikasi bahkan dapat mengakses internet (Rizal, 2022). Selain Kecamatan Parigi Moutong, pemerintah melalui BAKTI (Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi) Kominfo menyampaikan bahwa pembangunan ini akan dilaksanakan setiap minggu sampai angka BTS mencapai 50 buah. Namun, Bupati Parimo juga berharap dalam pelaksanaannya Diskominfo juga ikut andil dalam pengawasan pembangunan agar pembangunan dapat diselesaikan dengan cepat dan tidak menimbulkan masalah di lapangan. Dengan fakta yang demikian, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan akses wilayah dan internet dapat menjadi momok penghambat dalam proses digitalisasi perpajakan.

DJP berupaya untuk selalu memberikan solusi dalam membantu wajib pajak yang memiliki keterbatasan wilayah dan jangkauan internet dengan membentuk KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan). KP2KP merupakan instansi di bawah KPP Pratama yang bertugas untuk membantu wajib pajak yang berada di daerah *remote*/pelosok. Kedudukan KP2KP ini berada

dibawah KPP Pratama, sehingga dalam pelaksanaan tupoksinya KP2KP bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama (Asmarani 2020). Sehingga dalam dari kedua instansi tersebut, secara tupoksi tidak memiliki perbedaan karena KP2KP merupakan perpanjangan tangan dari KPP Pratama yang melayani wajib pajak yang berada di daerah-daerah *remote*/terpencil di dalam wilayah operasional KPP Pratama. Beberapa tugas yang dilakukan oleh KP2KP antara lain, mengadakan kelas-kelas pajak, melakukan penyuluhan, menjadi wadah konsultasi dan pelayanan bagi wajib pajak, mengamati dan membuat profil tentang potensi wajib pajak, membuat dan menghapus NPWP, mencabut nomor objek pajak secara jabatan, dan memberikan dukungan atas pelaksanaan tugas serta fungsi dari KPP Pratama. Selain itu, untuk menjaring wajib pajak yang ada di daerah *remote*/pelosok, DJP membuka *mall* pelayanan publik (MPP). Hal ini merupakan bentuk inovasi pemerintah dalam meningkatkan sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP menggabungkan layanan yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah maupun swasta dalam satu wadah (MenpanRB, 2019). DJP juga membuka pelayanan satu atap yang mana menurut KBBI berarti pusat layanan terpadu yang membawahi berbagai kegiatan dan dilakukan dalam satu gedung. Menurut Priyambodo (2007), pelayanan yang dilakukan oleh KPP Pratama untuk melayani PPh, PBB, pemeriksaan dan dan penyelidikan dalam satu atap. Selain itu, di setiap KPP terdapat AR (*Account Representative*) yang akan melayani WP secara individual. Pembangunan KPP satu atap tersebut dimulai pada tahun 2007, dengan membangun 156 KPP pratama di Pulau Jawa dan Bali, serta 129 KPP Pratama di luar Pulau Jawa dan Bali (Priyambodo, 2007). Selain itu, DJP mengoperasikan mobil pajak keliling untuk mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengoperasian mobil pajak keliling hanya dikhususkan untuk daerah-daerah yang

terpencil seperti daerah yang ada di Sumatera dan Sulawesi, sedangkan mobil pajak keliling di Pulau Jawa relatif sedikit. DJP juga akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan di kelurahan-kelurahan dengan beberapa topik dan peserta yang berbeda sesuai topik yang diangkat. Salah satu contoh bentuk sosialisasi yang dilakukan DJP untuk meningkatkan pemahaman mengenai kewajiban perpajakan dan pemotongan/pemungutan pajak berdasarkan alur yang benar dengan sistem elektronik yang dilaksanakan pada Lingkungan Kanwil DJKN DKI Jakarta. Dengan adanya sosialisasi tersebut, peserta dapat mengerti peran penting perpajakan dalam ekonomi nasional (Febriyanta, 2021).

Literature review lainnya yang dapat digunakan yakni *Based on IS Success Literature Review* (Iskender & Ozkan 2012; Gichoya, 2005). Indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan penerapan digitalisasi perpajakan di Indonesia antara lain: 1. Aspek kontekstual - *digital divide*

Dari indikator ini, digitalisasi administrasi perpajakan dapat dikatakan belum efektif dalam penerapannya. Hal tersebut dikarenakan pemahaman masyarakat Indonesia mengenai teknologi yang tidak merata. Hal tersebut didukung dengan persebaran teknologi di Indonesia yang belum merata pula. Bahkan pada tahun 2021, tercatat bahwa lebih dari 12.000 desa yang ada di Indonesia belum terjangkau koneksi internet (Athailahzulmi, 2021). Sehingga tidak dapat dipungkiri pemahaman masyarakat Indonesia di daerah terpencil masih sangat minim. Kurangnya pemahaman masyarakat yang tinggal di pelosok daerah yang rendah juga sebanding dengan kurangnya kesadaran akan pentingnya penggunaan teknologi itu sendiri (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Akibatnya hal ini menjadi hambatan sekaligus tantangan yang harus diselesaikan DJP agar proses digitalisasi perpajakan terutama pada perubahan penggunaan dokumen kertas

menjadi dokumen elektronik pemanfaatannya tidak hanya dilaksanakan oleh segelintir wajib pajak melainkan seluruh wajib pajak yang tersebar di Indonesia.

Dalam menghadapi hal tersebut, DJP melakukan uji coba atau penerapan secara bertahap dengan menerapkan elektronifikasi dokumen pada wajib pajak yang dirasa siap untuk melakukan (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Langkah tersebut diimplementasikan melalui pemilihan WP yang dinilai lebih siap. Dalam proses pelaksanaan e-faktur WP yang tergolong Besar dijadikan objek uji coba. Hal tersebut disebabkan wajib pajak yang ada di bawah wilayah KPP Wajib Pajak Besar merupakan WP yang sudah cukup besar dan mempunyai sistem perpajakan, informasi, dan teknologi yang bagus sehingga wajib pajak tersebut dirasa mampu untuk menerapkan program e-faktur. DJP juga membuka kelas pajak yang dilaksanakan ketika hendak melakukan pengisian e-SPT. Selain pengisian e-SPT, DJP juga membuka kelas-kelas pajak lain seperti cara pengisian e-faktur, kelas pajak PPS, serta materi mengenai bea materai dimana wajib pajak akan diajarkan dalam menggunakan e-dokumen beserta simulasinya yang akan dibantu oleh petugas KPP ataupun relawan pajak yang berasal dari kalangan mahasiswa. Selain kelas pajak, DJP juga menyediakan *helpdesk* atau *e-filing center* dan mengaktifkan berbagai sosial media seperti *twitter* dan *instagram* dengan tujuan agar mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Aspek kontekstual - *technological trends worldwide*

Perkembangan teknologi juga dapat memberikan tantangan tersendiri bagi pemungutan pajak (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Hal ini disebabkan munculnya bisnis-bisnis baru yang mempunyai basis dalam dunia digital seperti *Netflix*, *online games*, dan *crypto*. Dapat dikatakan bisnis tersebut masih dalam kategori baru dan mempunyai karakteristik yang berbeda dengan

bisnis konvensional, sehingga DJP perlu menyusun regulasi dan strategi yang baru serta tidak dapat dilakukan secara langsung dalam pemungutan pajaknya. Apalagi hal ini juga dialami oleh semua negara dan tidak mudah dalam melakukan *benchmark*. Selain itu penyusunan regulasi yang baru juga membutuhkan sumber daya yang cukup banyak, baik dari segi waktu maupun tenaga. Bisnis-bisnis baru di era digital ini membuat DJP harus memikirkan strategi khusus dalam penggalian potensi pajaknya. Maka dari itu berdasarkan indikator ini, penerapan digitalisasi perpajakan belum berjalan secara maksimal karena ada beberapa sektor pajak yang masih mengalami kendala dalam pengenaannya (dalam hal ini adalah kegiatan transaksi digital).

Sebagai salah satu regulasi pengenaan pajak digital di Indonesia, beberapa waktu lalu dikeluarkan beberapa aturan yang mengatur mengenai pengenaan pajak di dalam bisnis digital. Pajak tersebut dikenal dengan PPN PMSE (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik). Berdasarkan PMK No. 48/PMK.03/2020, PMSE yang dimaksud adalah pedagang yang kegiatan perdagangan dengan transaksi dilakukan pada serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Pedagang yang dimaksud adalah penjual dari luar negeri dan kantornya tidak ada di Indonesia (JK dan AM, komunikasi personal, 2022). Beberapa produk digital dan jasa luar negeri yang menjadi objek sasaran PPN PMSE diantaranya *software* komputer, produk *streaming* film dan musik, aplikasi *mobile*, *online games*, konten audio visual, *e-book*, jasa komputer *network*, dan jasa konferensi video (Eftionanda, 2021). Setiap transaksi yang dilakukan di *e-commerce* akan dikenai PPN atas BKP sebesar 10% dari harga yang diberikan sebelum pajak (Noviyani, 2021). Tarif tersebut mulai berlaku pada 1 April 2019, mengikuti tanggal berlaku peraturan yang mengaturnya yakni PMK No. 210/PMK. 010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem

Elektronik (*e-commerce*). Sedangkan saat ini tarif tersebut berubah menjadi 11% mengikuti tarif yang berlaku dalam UU No.7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan dan berlaku mulai tanggal 1 April 2022. Tarif tersebut berlaku juga dalam pemajakan pada *Netflix* dan *Google*. Namun, fakta menunjukkan bahwa Pemerintah masih mempertimbangkan penunjukan *e-commerce* sebagai pemungut pajak (Wildan, 2022).

Dalam proses digitalisasi administrasi perpajakan, DJP bekerja sama dengan PJAP atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan dalam rangka membuka *channel* lain untuk membantu wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya secara *online* (AK, komunikasi personal, 10 Agustus 2022). Hal tersebut sesuai dengan Peraturan DJP Nomor Per-10/PJ/2020 yang menyebutkan jika penunjukan PJAP dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi WP dan pemenuhan kewajiban bagi WP. PJAP harus melewati proses seleksi dan pengujian terlebih dahulu untuk dapat menjadi mitra DJP. Berdasarkan pasal 3 Peraturan DJP No. Per.11/PJ/2019 terdapat 2 persyaratan bagi PJAP untuk menjadi mitra DJP, yakni persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Persyaratan administratif antara lain:

- a. Telah berbadan hukum dan kedudukannya ada di Indonesia;
- b. Telah memiliki NPWP dan telah dikukuhkan PKP;
- c. Telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan pemenuhan kriteria sebagai berikut:
 1. Telah menyampaikan:
 1. SPT Tahunan PPh selama 3 tahun terakhir dengan tepat waktu sebelum permohonan untuk ditunjuk sebagai PJAP
 2. SPT Masa selama 12 bulan terakhir yang wajib disampaikan dengan tepat waktu sebelum permohonan untuk ditunjuk sebagai PJAP
 2. Tidak ada tunggakan semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak tersebut telah mendapatkan izin

mengangsur/menunda pembayaran pajak;

3. Tidak sedang diperiksa/dikenai tindakan penyidikan atas tindak pidana dalam bidang perpajakan.
 4. Tidak pernah dipidana dalam jangka waktu 5 tahun terakhir karena melakukan tindak pidana perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
 - d. Prosentase kepemilikan minimal 51% dimiliki oleh WNI dan/atau Badan Hukum Indonesia melalui penyertaan secara langsung;
 - e. Selain pengomohon PJAP, pengurus dan pemegang saham juga harus tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana perpajakan/tindak pidana di bidang teknologi informasi;
 - f. Mempunyai business plan; dan
 - g. Mempunyai business continuity plan.
- Sementara itu syarat teknis menjadi PJAP antara lain:
- a. Seluruh infrastruktur mengenai teknologi informasi dan pusat data serta pemulihan bencana berada di Indonesia
 - b. Telah memenuhi Standar Kualitas Layanan dan menandatangani *Service Level Agreement* yang telah ditentukan oleh DJP; dan
 - c. Telah memenuhi ketentuan penyusunan perjanjian penggunaan layanan antara PJAP dan WP yang paling sedikit mengatur ketentuan mengenai: hak dan kewajiban PJAP serta penyelesaian sengketa antara PJAP dan WP harus dilaksanakan di negara Indonesia.

Ketika PJAP telah memenuhi persyaratan, maka akan melalui tahapan seleksi untuk menjadi mitra DJP yang telah disebutkan dalam Peraturan DJP No. Per.11/PJ/2019, antara lain:

1. Agar bisa mengikuti seleksi PJAP, pemohon harus mengajukan permohonan untuk dirinya agar ditunjuk menjadi PJAP

- kepada DJP khususnya pada Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh DJP yang termuat pada saat pengumuman pembukaan seleksi PJAP (Pasal 4 ayat 1)
2. Permohonan tersebut diproses melalui lima tahapan, yakni pengujian atas kelengkapan dokumen permohonan, penilaian *business plan*, prakualifikasi teknis, *review development plan*, dan yang terakhir adalah pengujian teknis.
 3. Aspek kelayakan yang akan dipakai, diantaranya: legalitas dan juga profil dari perusahaan, kelayakan bisnis, kesiapan operasional, kecukupan manajemen risiko serta perlindungan untuk konsumen.
 4. Selanjutnya adalah akan disampaikan pemberitahuan tertulis bahwa permohonan telah dinyatakan lengkap dan setelah itu permohonan akan diproses ke tahap selanjutnya yakni penilaian *business plan*.
 5. Dari hasil penilaian *business plan*, DJP melakukan perangkingan serta menentukan status kelulusan di tahap penilaian *business plan* dengan mempertimbangkan jumlah PJAP yang dibutuhkan.
 6. Setelah lulus tahapan *business plan*, permohonan akan diproses ke tahap selanjutnya yakni prakualifikasi teknis.
 7. Pemohon yang dinyatakan lulus harus menyiapkan jaringan beserta infrastruktur. Apabila jaringan dan infrastruktur telah selesai, pemohon wajib memberitahukan secara tertulis kepada DJP mengenai penyelesaian penyiapan jaringan dan infrastruktur tersebut.

Tahapan tersebut semakin diperkuat dengan adanya pendapat dari Asmarani (2020) yang menyatakan bahwa terdapat lima tahapan yang harus dilalui pihak-pihak yang ingin mengajukan dirinya menjadi PJAP. Tahapan yang pertama adalah pengujian terhadap kelengkapan dokumen permohonan menjadi PJAP. Setelah dokumen permohonan dianggap lengkap, maka dilanjutkan ke tahapan yang

kedua, yakni penilaian perencanaan bisnis (*business plan*). Tahapan yang selanjutnya, yakni tahapan prakualifikasi teknis. Setelah itu akan dilakukan tahapan yang keempat, yakni dilakukannya review terhadap perencanaan pengembangan aplikasi. Serta yang kelima atau yang terakhir adalah pengujian teknis.

Selain itu, PJAP juga harus melakukan pitching terlebih dahulu mengenai tujuan dan program mereka. Selain itu, PJAP juga harus berperan dalam program CSR, seperti memberikan layanan secara cuma-cuma untuk pelayanan PPh orang pribadi. Kemudian kepemilikan PJAP ini tidak boleh dimiliki oleh pihak asing. Kemudian dari sisi administratif, calon pemilik PJAP tersebut harus rajin dalam membayar pajak dan tidak memiliki tunggakan pajak. Selain itu PJAP harus memberikan maksud mereka dalam membuat aplikasi tersebut beserta step-stepnya yang kemudian akan di review oleh DJP. Apabila dari review tersebut dirasa sudah cukup oleh DJP, maka mereka diperbolehkan untuk melanjutkan pembuatan aplikasi tersebut dan melakukan testing secara mandiri. Apabila dari testing mandiri tersebut sudah dirasa aman dan lancar, maka aplikasi tersebut bisa diajukan lagi ke DJP untuk dilakukan testing kedua kalinya.

Dari proses tersebut, dapat dikatakan pengujian yang dilakukan oleh DJP dalam memilih mitra PJAP sudah cukup kuat dan selektif. DJP juga telah melakukan analisis resiko dan efektifitas terlebih dahulu. Dan dalam PJAP ini, DJP tidak mengeluarkan biaya operasional tersendiri yang diberikan kepada PJAP atas jasa mereka, sehingga dapat dipastikan income PJAP murni berasal dari wajib pajak (AK, komunikasi personal, 2022). Dari penjelasan, diatas, memiliki kesamaan dengan pernyataan Asmarani (2020) yang menyebutkan jika terdapat lima tahapan dalam proses pengajuan diri menjadi PJAP. Tahapan yang pertama adalah melakukan pengujian atas kelengkapan data yang diajukan oleh pemohon. Lalu tahapan kedua yaitu melakukan penilaian pada perencanaan bisnis (*business plan*).

Kemudian, tahapan ketiga dilanjutkan dengan tahapan prakualifikasi teknis. Selanjutnya tahapan keempat, akan dilaksanakan kegiatan mengkaji kembali terhadap perencanaan pengembangan aplikasi serta yang terakhir adalah pengujian teknis.

Hingga saat ini terdapat beberapa PJAP atau mitra resmi yang dapat disebut dengan ASP (*Application Service Provider*) yang diamanahi secara langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya, PT Achilles Advanced System, PT Mitra Pajakku, PT Jurnal Consulting Indonesia, PT Sarana Prima Telematika, serta PT Fintek Integrasi Digital. Setelah melewati proses seleksi yang ketat hingga keputusan DJP untuk melebarkan sayap untuk memperluas layanan administrasi yang dilakukan secara daring dengan mempertimbangkan pula beberapa tantangan yaitu sarana dan prasarana, infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi, jaringan teknologi, dan sosialisasinya terhadap masyarakat, akhirnya DJP dapat menunjuk PJAP dengan mempertimbangkan tingginya permintaan masyarakat Indonesia yang menggunakan layanan administrasi perpajakan dengan basis daring. Melalui hal tersebut, PJAP tentu saja memiliki peran dalam keberhasilan digitalisasi perpajakan, yakni menjadi bagian dari wadah pelayanan perpajakan berbasis daring yang memberikan kemudahan melalui pemberian bantuan dalam pemenuhan hak dan kewajiban bagi wajib pajak serta menjadi layanan perpajakan daring yang aman dan dapat dipercaya (Pajakku, 2019).

KESIMPULAN

Dari analisis diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Untuk menganalisis keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia, digunakan beberapa teori, model, dan *literature review*, diantaranya, *IS Success Model*, *Institutional Theory* dan *Based on IS Success Literature Review*.

2. Berdasarkan *IS Success Model* keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan dianalisis menggunakan aspek teknologi dengan menggunakan beberapa indikator. Menurut indikator yang pertama adalah *information quality* dan *system quality*, digitalisasi administrasi perpajakan dikatakan berhasil. Informasi yang dihasilkan semakin berkualitas karena kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi dalam proses penghitungan pajak maupun input data-data wajib pajak dapat diminimalisir. Kemudian menurut indikator yang kedua yakni *service quality* dan *accessibility*, digitalisasi administrasi perpajakan dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan aksesibilitas data perpajakan. Hal tersebut dikarenakan pelayanan dilakukan *by system* sehingga pelayanan semakin cepat dan DJP semakin mudah dalam mengakses data-data wajib pajak. Indikator yang ketiga adalah *perceived ease of use*. Digitalisasi pajak di Indonesia dapat dikatakan berhasil dalam memudahkan wajib pajak ketika melakukan kegiatan pelaporan perpajakan.
3. Berdasarkan *Institutional Theory*, digitalisasi perpajakan di Indonesia belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dikarenakan jika dilihat dari aspek kontekstual dengan indikator *socio-demographic characteristics*, terdapat hambatan dari wajib pajak yang memiliki keterbatasan akses wilayah dan jangkauan internet karena wilayah Indonesia yang sangat luas.
4. *Based on IS Success Literature Review* mendapati bahwa digitalisasi administrasi perpajakan dapat dikatakan belum efektif diterapkan. Hal tersebut dikarenakan jika dilihat dari aspek kontekstual dengan indikator *digital divide*, pemahaman masyarakat mengenai teknologi belum merata serta hal yang demikian tentunya akan menjadi tantangan tersendiri yang

dihadapi oleh DJP. Kemudian menurut indikator yang kedua yakni *technological trends worldwide*, dalam memajaki basis-basis baru seperti bisnis digital masih menjadi tantangan bagi DJP karena membutuhkan regulasi yang baru.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diberikan, peneliti memiliki saran untuk wajib pajak yakni wajib pajak harus meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan DJP sudah berupaya dalam mempermudah proses pelaporan dan penyeteroran pajak dengan digitalisasi administrasi perpajakan. Selain itu, DJP juga sudah berupaya dalam meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam membayar pajak terutama di daerah-daerah terpencil dengan adanya pengoperasian mobil pajak keliling hanya dikhususkan untuk daerah-daerah yang terpencil seperti daerah yang ada di Sumatera dan Sulawesi, serta beberapa daerah di Pulau Jawa.

Sementara itu saran bagi DJP yakni perlu melakukan peningkatan sosialisasi mengenai digitalisasi administrasi perpajakan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan semua kebijakan yang telah dibuat secara matang akan terasa percuma jika pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan tersebut masih kurang. Selain itu, DJP bersama pemerintah juga harus mengatasi berbagai kesenjangan teknologi dalam penggunaan e-dokumen ini. Hal tersebut dikarenakan, setiap warga negara berhak dalam memperoleh kemudahan dalam membayarkan pajaknya lewat sistem e-dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Almalki, O., Duan, Y., & Frommholz, I. (2013). Developing a Conceptual Framework to Evaluate E-Government Portals' Success. In *Proceedings of the 13th European Conference on E-Government*, pp. 19–26.
- [2] Anjelika, M. (2022). The Effect of Tax Digitization (Electronic System) on Increasing Taxpayer Compliance. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 2(2), pp. 747–764. Diambil di: <https://journal.yp3a.org/index.php/mudima/index>.
- [3] Asmarani, N. G. C. (2020). Apa Itu KP2KP?. Diambil pada 20 November 2022 di [news.ddtc.co.id: https://news.ddtc.co.id/apa-itu-kp2kp-22430](https://news.ddtc.co.id/news/ddtc.co.id/apa-itu-kp2kp-22430)
- [4] Assiddiq, M. (2022) Manfaat Digitalisasi Perpajakan di Indonesia. Diambil pada 19 November 2022 di [www.pajak.com: https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/manfaat-digitalisasi-perpajakan-di-indonesia/](https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/manfaat-digitalisasi-perpajakan-di-indonesia/).
- [5] Athaillahzulmi, R. (2021). Penggunaan Teknologi yang Tidak Maksimal. Diambil pada 20 November 2022 di [www.kompasiana.com: https://www.kompasiana.com/rifqiathz/60f4fcaa70de051e5c5aa332/penggunaan-teknologi-yang-tidak-maksimal?page=all#section1](https://www.kompasiana.com/rifqiathz/60f4fcaa70de051e5c5aa332/penggunaan-teknologi-yang-tidak-maksimal?page=all#section1).
- [6] Bungin, M. B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. (2 ed.). Jakarta: Prenada Media Group.
- [7] Effendi, S. P. dan Tasrif, E. (2019). Perancangan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Akademik Jurusan Teknik Elektronika Berbasis Android. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(2), p. 132. DOI: 10.24036/voteteknika.v7i2.104398.
- [8] Eftionanda, D. (2021). Mengulik Sekilas tentang Transaksi Digital dan PPN PMSE. Diambil pada 20 November 2022 di [www.pajak.com: https://www.pajak.com/pwf/mengulik-sekilas-tentang-transaksi-digital-dan-ppn-pmse/](https://www.pajak.com/pwf/mengulik-sekilas-tentang-transaksi-digital-dan-ppn-pmse/).
- [9] Etanim, F. (2022). Dampak E-Commerce dan Digitalisasi Perpajakan Terhadap Kinerja UMKM yang Dimoderasi Insentif

- Pajak. Media Akuntansi Perpajakan, 7(1), 27-35.
- [10] Febriyanta, I Made Murdwarsa. (2021). Sosialisasi Kewajiban Perpajakan untuk Bendahara di Lingkungan Kanwil DJKN DKI Jakarta. Diambil pada 20 November 2022 di [djkn.kemenkeu.go.id](https://www.djkn.kemenkeu.go.id): <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-berita/24444/Sosialisasi-Kewajiban-Perpajakan-untuk-Bendahara-di-Lingkungan-Kanwil-DJKN-DKI-Jakarta.html>.
- [11] Gichoya, D. (2005). Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Projects in Government. *Electronic Journal of E-government*, 3(4), pp 175-184.
- [12] Gil-Garcia, J.R. (2005). Exploring the Success Factors of State Website Functionality: An Empirical Investigation. Diambil pada 15 November 2022 di www.digitalgovernment.org: <http://www.digitalgovernment.org/library/library/dgo2005/>
- [13] Gil-Garcia, J.R., Dawes, S.S., & Pardo, T.A. (2018). Digital Government and Public Management Research: Finding the Crossroads. *Public Management Review*, 20 (5), 633–46.
- [14] Hung, W.H., Chang, L.M., & Lee, M.H. (2012). Factors Influencing the Success of National Healthcare Services Information Systems: An Empirical Study in Taiwan. *Journal of Global Information Management*, 20 (3), 84–108.
- [15] Hutrianto, Felicia Michelle. (2021). Reformasi Perpajakan dalam UU HPP bagi Perekonomian Negara. Diambil pada 19 November 2022 di www.pajak.com: <https://www.pajak.com/pwf/reformasi-perpajakan-dalam-uu-hpp-bagi-perekonomian-negara/>.
- [16] Iskender, G., & Özkan, S. (2012). E-Government Transformation Success: An Assessment Methodology and The Preliminary Results. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7 (3), 364–92.
- [17] Klikpajak. (2019). Penyampaian SPT Melalui E-Filing, Berikut 7 Kelebihannya. Diambil pada 19 November 2019 di klikpajak.id: <https://klikpajak.id/blog/penyampaian-spt-melalui-e-filing-berikut-7-kelebihannya/>.
- [18] Krisdayana, P., & Fitria, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Keamanan-Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Pelaporan Pajak E-Filling. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- [19] Larasati, E. (2021). Reformasi Perpajakan untuk Penciptaan Keadilan, Peningkatan Kepatuhan, dan Penguatan Fiskal. Diambil pada 11 November 2022 di www.fiskal.kemenkeu.go.id: <https://www.fiskal.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers-detil/326>.
- [20] Liputan6.com (2019) Banyak Warga Desa yang Belum Bisa Akses Internet. Diambil pada 20 November 2022 di www.liputan6.com: <https://www.liputan6.com/tekno/read/3949274/banyak-warga-desa-yang-belum-bisa-akses-internet>
- [21] Lubis, A. S. P. (2020). Kantor Pajak Tutup, Bagaimana dengan Pelaporan SPT Manual?. Diambil pada 20 November 2022 di www.pajak.go.id: <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/kantor-pajak-tutup-bagaimana-dengan-pelaporan-spt-manual>
- [22] Maulana, S. (2022). Bayar dan Lapor Pajak Online Lebih Mudah dengan SSE Pajak, Begini Caranya. Diambil pada 20 November 2022 di benefits.bankmandiri.co.id: <https://benefits.bankmandiri.co.id/>
- [23] MenpanRB. (2019) Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan. Diambil pada 1 September 2022 di www.menpan.go.id: <https://www.menpan.go.id/site/berita->

- terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan. Miles, Matthew B dan Huberman, Amichael. (2007). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [24] Mimi dan Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. Jurnal Magister Akuntansi Trisakti, 9(1), pp. 37–54. DOI: 10.25105/jmat.v9i1.10573.
- [25] Nahak, S. A. (2022). Analisis Strategi Reformasi Perpajakan dalam Menyambut Era Digital. Diambil pada 10 November 2022 di [www.who.int: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders).
- [26] Noviyani, M. (2021). Pengenaan Pajak Atas Transaksi Elektronik di Platform E-Commerce. Diambil pada 20 November 2022 di [www.pajak.com: https://www.pajak.com/pwf/pengenaan-pajak-atas-transaksi-elektronik-di-platform-e-commerce/](https://www.pajak.com/pwf/pengenaan-pajak-atas-transaksi-elektronik-di-platform-e-commerce/).
- [27] Nurhidayah, H. (2022). Antrean Online Pelayanan Pajak Melalui Kunjung Pajak. Diambil pada 20 November 2022 di [www.pajak.com: https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/antrean-online-pelayanan-pajak-melalui-kunjung-pajak/](https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/antrean-online-pelayanan-pajak-melalui-kunjung-pajak/).
- [28] Online Pajak. (2018). Aplikasi e-Faktur: Definisi, Keuntungan & Syarat Menggunakan Faktur Pajak Online. Diambil pada 20 November 2022 di [online-pajak.com: https://www.online-pajak.com/seputar-efaktur-ppn/aplikasi-efaktur](https://www.online-pajak.com/seputar-efaktur-ppn/aplikasi-efaktur).
- [29] Pajakku. (2019). Peran Jasa Penyedia Aplikasi Perpajakan dalam Perkembangan Teknologi Informasi di Bidang Perpajakan, <https://www.pajakku.com/>. Diambil pada 2 September 2022 di [www.pajakku.com: https://www.pajakku.com/](https://www.pajakku.com/).
- [30] Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. Per.11/PJ/2019 tentang Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan
- [31] Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-10/PJ/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan.
- [32] Peraturan Menteri Keuangan No 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce)
- [33] Peraturan Menteri Keuangan No. 48/PMK.03/2020 tentang Tata Cara Penunjukan Pemungut, Pemungutan, Dan Penyetoran, Serta Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Atas Pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud Dan/atau Jasa Kena Pajak Dari Luar Daerah Pabean Di Dalam Daerah Pabean Melalui Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- [34] Prabandaru, Ageng. (2019). Digitalisasi Layanan Perpajakan DJP Online. Diambil pada 20 November 2022 di [klikpajak.id: https://klikpajak.id/blog/digitalisasi-layanan-perpajakan-djp-online/](https://klikpajak.id/blog/digitalisasi-layanan-perpajakan-djp-online/).
- [35] Prabowo, O. M. dan Indarto, I. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Reformasi Perpajakan. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 11(3), p. 220. DOI: 10.26623/jreb.v11i3.1144.
- [36] Priyambodo. (2007). Dirjen Pajak Perluas Kantor Pelayanan Pajak Satu Atap. Diambil pada 19 November 2022 di [antaranews.com: https://www.antaranews.com/berita/67829/dirjen-pajak-perluas-kantor-pelayanan-pajak-satu-atap](https://www.antaranews.com/berita/67829/dirjen-pajak-perluas-kantor-pelayanan-pajak-satu-atap).
- [37] Putri, A. A. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek E-billing, E-filling dan

- E-faktur. Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas, 21(1):1-13.
- [38] Rizal, R. (2022). Delapan Desa Terpencil Bisa Akses Internet. Diambil pada 20 November 2022 di metrosulawesi.id: <https://metrosulawesi.id/2022/03/17/delapan-desaterpencil-bisa-akses-internet/>.
- [39] Tambun, S. dan Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. Owner, 6(3), pp. 3158–3168. DOI: 10.33395/owner.v6i3.999.
- [40] Tim Detikcom. (2020). Luas Wilayah Indonesia Lengkap Daratan dan Lautan. Diambil pada 20 November 2022 di travel.detik.com: <https://travel.detik.com/travel-news/d-5262317/luas-wilayah-indonesia-lengkap-daratan-dan-lautan>.
- [41] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- [42] Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- [43] Wildan, Muham. (2022). Penyelenggara e-Commerce Jadi Pemungut Pajak? DJP: Masih Didiskusikan. Diambil pada 20 November 2022 di news.ddtc.co.id: <https://news.ddtc.co.id/penyelenggara-e-commerce-jadi-pemungut-pajak-djp-masih-didiskusikan-42466>.
- [44] Wuriningsih. (2018). Manual, e-Filling, atau E-Form?. Diambil pada 20 November 2022 di www.pajak.go.id: <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/manual-e-filing-atau-e-form>