

E-Billing, E-Filling dan Kepatuhan Wajib Pajak Gagap Teknologi di Tana Toraja

Dhea Giska Sampe Toding¹, Syaiful Iqbal²

^{1,2}*Jurusan Akuntansi, FEB, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia*
dhegiska@gmail.com, iqbal@ub.ac.id

Abstrak: Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terkendala oleh implementasi aplikasi tagihan dan pembayaran berteknologi tinggi (*e-billing* dan *e-filling*), khususnya bagi wajib pajak yang gagap teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh sistem *e-billing* dan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak gagap teknologi. Serangkaian wawancara terstruktur dilakukan di Kabupaten Tana Toraja untuk memperoleh data primer. Hasil analisis menunjukkan bahwa wajib pajak yang dikategorikan gagap teknologi tetap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan meskipun mereka menghadapi kesulitan dalam menjalankan sistem *e-billing* dan *e-filling*. Kesulitan utama meliputi pengetahuan dan kebutuhan piranti berteknologi tinggi seperti telepon pintar dan komputer, dan jaringan internet. Hal ini berimplikasi bahwa otoritas pajak atau pemerintah harus memfasilitasi ketersediaan piranti tersebut dalam rangka mengurangi penghambat kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, *E-Billing*; *E-Filling*

Abstract: *The level of taxpayers' compliance can be constrained by the implementation of high technology billing and payment applications (e-billing and e-filling), especially for taxpayers who are technologically illiterate. This study aims to reveal the effect of e-billing and e-filling systems on technology-stuttering taxpayers' compliance. A series of structured interviews was conducted in Tana Toraja in order to obtain primary data. The results of the analysis show that taxpayers who are categorized as technology-illiterate are still comply to, in fulfilling their tax obligations even though they face difficulties in running the e-billing and e-filling systems. The main difficulties include the knowledge, high-tech devices such as smartphones and computers and internet networks. This implies that the tax authorities or government must facilitate the availability of these tools in order to reduce taxpayer compliance barriers.*

Key Words: *Tax Compliance; E-Billing; E-Filling*

1 PENDAHULUAN

E-billing dan E-filling menjadi salah satu inovasi administrasi perpajakan yang dibuat

oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam rangka mengupayakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pajak (Ramdani, 2019; Sari, 2015; Novarina, 2005; Maya & Sherly, 2015). Kedua inovasi merupakan bagian tak terpisahkan dari serangkaian kegiatan reformasi perpajakan. Selain itu, keduanya juga menjadi bagian dari penyederhanaan sistem perpajakan di Indonesia dengan tujuan efektifitas dan efisiensi. Hal ini sesuai dengan pendapat Baranzini & Carattini (2013) yang menjelaskan bahwa administrasi perpajakan akan dapat dikelola secara efektif dan efisien jika memenuhi syarat utama, yaitu penyederhanaan sistem.

Sari (2015) menyebutkan bahwa sistem *e-billing* dan *e-filling* yang memanfaatkan perkembangan teknologi memberikan efisiensi waktu, dalam proses pembayaran dan pelaporan pajak. Hal ini selaras dengan penjelasan peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019, bahwa *e-filling* diharapkan dapat mempermudah proses perekaman data perpajakan di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak *online* tentu menghemat lebih banyak waktu. Sayangnya, penjelasan di atas tidak mengakomodasi situasi dan kondisi wajib pajak yang mengalami gagap teknologi, seperti kondisi wajib pajak di Tana Toraja. Wajib pajak yang gagap teknologi tentu tidak bisa menggunakan kedua sistem di atas, dan oleh karena itu dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan.

Mayoritas penduduk Tana Toraja mempunyai pengetahuan atau literasi terhadap teknologi pada tingkat yang rendah. Selain itu, dukungan jaringan internet (*wifi*) dalam masyarakat masih sangat terbatas. Selain itu hanya sejumlah sedikit masyarakat yang berasa perlu menggunakannya. Komunikasi melalui telepon genggam (*phonecell*) hanya bisa dilakukan di daerah tertentu. Hal itu pun sangat bergantung pada *provider* milik pemerintah saja dengan frekwensi sinyal yang sulit dijangkau. Sehingga, sistem *e-billing* dan *e-filling* menjadi hal baru yang merepotkan karena “sulit” untuk mempelajarinya dan membutuhkan biaya lebih dalam pengadaan infrastruktur (alat). Jadi mengantre di kantor pelayanan pajak terdekat menjadi favorit bagi mereka dibandingkan menggunakan *e-billing* dan *e-filling*.

Secara teoretis, *Technology Acceptance Model* menguraikan bahwa sikap dan perilaku individu untuk menggunakan produk teknologi ditentukan oleh dua persepsi yaitu kegunaan dan kemudahan (Davis, 1989). Selanjutnya, kedua persepsi ditentukan

faktor eksternal, seperti pengetahuan tentang teknologi dan infrastruktur teknologi (lihat (Ngafifi, 2014)). Secara aplikatif, masyarakat yang tidak mampu menguasai teknologi akan mengalami *cultural lag* dan akan terancam eksistensinya (Martono, 2012). Dalam penelitian ini, *cultural lag* masyarakat terjadi atas sistem *e-billing* dan *e-filling* akibat kurang pengetahuan dan kurang infrastruktur teknologi. Oleh karena itu maka eksistensi kepatuhan masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak menjadi terancam. Tingkat kepatuhan wajib pajak gagap teknologi cenderung mengalami penurunan, bahkan mungkin sampai pada level terendah (Zuhdi & Azizah, 2015). Dengan kata lain, tujuan implementasi sistem *e-billing* dan *e-filling* tidak dapat mudah dicapai, karena kendala atau hambatan kondisi wajib pajak gagap teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi tingkat kepatuhan wajib pajak gagap teknologi pada saat otoritas mengimplementasikan sistem *e-billing* dan *e-filling*. Secara teknis, penerapan kedua sistem membutuhkan dua hal utama, yaitu pengetahuan teknologi dan infrastruktur teknologi. Dalam TAM (Davis, 1989), kedua faktor tersebut merupakan variabel eksternal yang akan mendorong seseorang dapat menilai apakah suatu produk teknologi bernilai guna dan mudah digunakan. Namun, kedua hal itu tidak dimiliki oleh wajib pajak gagap teknologi.

E-billing merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing* tertentu yang diterbitkan oleh otoritas. Dalam *e-billing*, wajib pajak dapat membuat surat setoran elektronik (SSE) secara tepat sesuai dengan transaksi yang telah diselesaikan. Selanjutnya, uang pajak dapat disetor/dibayarkan melalui ATM atau *internet banking*. Proses *e-billing* dapat dilakukan kapan pun dan dari mana pun selama 24 jam dalam tujuh hari. Keseluruhan proses tersebut “dibimbing” tahap demi tahap sampai dengan benar sesuai dengan transaksi yang ingin dituntaskan.

Sedangkan dalam sistem *e-filling*, wajib pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) baik masa maupun tahunan melalui saluran pelaporan elektronik atau secara *online*. Pelaporan ini merupakan kegiatan lanjutan setelah wajib pajak melakukan pembayaran melalui proses *e-billing*. Setelah semua tahap pengisian data dalam *e-filling* selesai, wajib pajak telah dinyatakan melaporkan SPT dengan hanya mengeklik “kirim SPT”, dan proses *e-filling* selesai. Sebagai catatan, wajib pajak yang akan menjalankan proses *e-billing* dan *e-filling* harus memiliki *Electronic Filling Identification Number* (EFIN) yang dapat diperoleh di KPP tempat wajib pajak terdaftar.

Untuk mencapai tujuan penelitian, sejumlah data dikumpulkan melalui serangkaian wawancara langsung (*direct interview*) terhadap sejumlah masyarakat Tana Toraja di Kecamatan Bittuang. Wajib pajak yang menjadi informan atau narasumber merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo. Peneliti melakukan proses wawancara secara langsung dan terstruktur. Selanjutnya, data kualitatif yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan kualitatif, yaitu meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Moeloeng, 2006; Raco, 2010; Miles & Huberman, 1992).

Hasil penelitian menunjukkan beberapa hal sebagai berikut, pertama: wajib pajak di Tana Toraja mempunyai pengetahuan perpajakan minimal, yaitu sebatas kapan batas waktu untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajak. Kedua, wajib pajak di Tana Toraja tidak mengetahui atau mengenal sistem *e-billing* dan *e-filling*. Dan ketiga, sistem *e-billing* dan *e-filling* tidak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di Tana Toraja dalam membayar dan melaporkan pajak. Penyebabnya adalah wajib pajak memperoleh pelayanan *e-billing* dan *e-filling* dari petugas KPP. Wajib pajak datang ke KPP dan membayar dan melapor dengan pelayanan langsung oleh petugas yang mengoperasikan aplikasi *e-billing* dan *e-filling*. Semua semata karena faktor kurang literasi dan infrastruktur teknologi.

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi otoritas pajak di Kecamatan Bittuang atau di KPP Palopo, bahwa sistem *e-billing* dan *e-filling* membutuhkan piranti pendukung, yaitu literasi teknologi dan jaringan internet. Oleh karena itu otoritas diperlukan lebih banyak lagi dalam membagi atau memberikan pengetahuan tentang sistem *e-billing* dan *e-filling*. Selain itu pemerintah daerah hendaknya memfasilitasi wajib pajak di Tana Toraja dengan jaringan komunikasi baik internet maupun jaringan seluler.

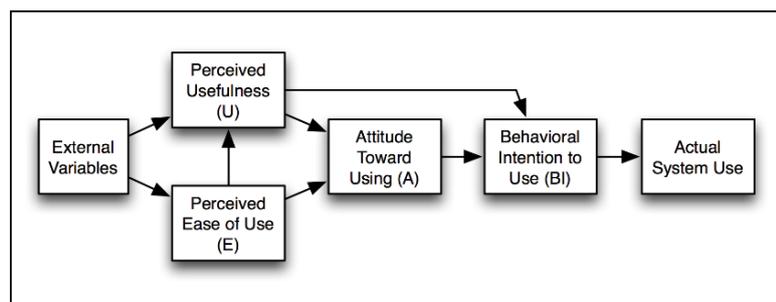
Selanjutnya artikel ini disajikan dengan urutan sebagai berikut: pada bagian pertama adalah latar belakang, yang dilanjutkan dengan tinjauan pustaka pada bagian kedua. Metode penelitian dan diskusi hasil penelitian secara berturut menempati bagian ketiga dan keempat. Bagian kelima dan keenam masing-masing secara berurutan menyajikan kesimpulan yang didasarkan pada data kualitatif dan implikasi yang dapat timbul dari hasil penelitian ini. Rasa terima kasih peneliti kepada piha-pihak yang berkontribusi disajikan pada bagian ketujuh. Akhirnya, artikel ditutup dengan daftar pustaka pada bagian kedelapan.

2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Technology Acceptance Model*

Davis (1989) menyusun *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan model konseptual penerimaan pengguna terhadap sistem informasi teknologi atau teknologi baru. TAM merupakan adaptasi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang secara khusus dirancang untuk model penerimaan penggunaan sistem informasi (Davis, 1989). Devi dan Suartana (2014) menjelaskan bahwa TAM mengurai faktor perilaku pengguna teknologi sistem informasi dan sikap individu atau pengguna terhadap suatu teknologi informasi serta dapat memberikan pengetahuan dan informasi dasar yang dibutuhkan tentang faktor yang menjadi pendorong sikap dan perilaku individu tersebut. Berikut adalah profil TAM

Gambar 1. *Technology Acceptance Model*



Sumber: Davis, 1989)

Menurut Davis (1989), terdapat dua konstruk utama dalam TAM, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua konstruk inilah yang menentukan sikap dan perilaku individu terhadap produk teknologi tertentu. Persepsi kegunaan diartikan sebagai seberapa jauh individu meyakini bahwa memakai teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dalam melakukan pekerjaan. Adapun persepsi kemudahan penggunaan merujuk kepada sejauh mana individu meyakini bahwa memakai sistem tertentu akan bebas dari kesulitan atau usaha besar.

Lebih lanjut, Davis (1989) menjelaskan bahwa kedua persepsi menentukan apakah individu akan berperilaku bersedia menggunakan teknologi tertentu. Hal sangat penting lain dalam TAM adalah bahwa terdapat factor eksternal yang menjadi determinan kedua persepsi tersebut. Factor ini merupakan segala sesuatu yang berada

atau timbul dari luar individu pengguna teknologi, misalnya pengetahuan tentang teknologi dan infrastruktur pendukung teknologi. Model ini telah banyak digunakan untuk memprediksi tingkat aseptabilitas terhadap suatu produk, baik dalam bidang teknologi maupun dalam bidang lainnya (Porter & Donthu, 2006; Fatmawati, 2015).

2.2 Kepatuhan Pajak

UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pasal 1 ayat 2).

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 11, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPT) adalah surat yang digunakan untuk menyampaikan perhitungan, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT juga berfungsi sebagai laporan pajak baik bulanan (SPT masa) maupun tahunan (SPT Tahunan) oleh seluruh wajib pajak (badan dan orang pribadi). SPT berisi hal-hal yang berhubungan dengan perhitungan dan pembayaran pajak penghasilan, objek pajak penghasilan, dan/atau bukan objek pajak penghasilan, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan untuk satu tahun pajak, atau bagian dari tahun pajak. SPT Tahunan juga berfungsi untuk melaporkan perhitungan harta bukan Wajib Pajak. Jadi, data yang terdapat dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bisa dijadikan parameter kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Nurmatu (2015), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Resmi (2016), kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Nurmatu, 2015 & Resmi, 2016).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang

Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.3 E-Billing dan E-Filling

Ketentuan dasar *e-billing* berlaku berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-05/PJ/2017. Pada pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa sistem *billing* DJP adalah sistem elektronik yang dikelola oleh DJP dalam rangka menerbitkan dan mengelola kode *billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Kemudian pada pasal 1 angka 4 dijelaskan bahwa kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Terakhir, pasal 1 angka 5 menguraikan bahwa aplikasi *billing* DJP adalah bagian dari sistem *billing* DJP yang menyediakan fasilitas berupa aplikasi berbasis web bagi wajib pajak untuk menerbitkan kode *billing* yang dapat diakses melalui jaringan internet atau intranet.

Adapun *e-filling* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *real-time* melalui *website* DJP (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Menurut Novarina (2005), tujuan dari penyediaan sistem *e-filling* adalah untuk lebih memberikan layanan kepada masyarakat Wajib Pajak dengan pemanfaatan teknologi, yang secara keseluruhan cenderung berbiaya lebih murah dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Adanya data silang pajak akan menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalkan segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan dalam penerimaan pajak. Berikut ini

prosedur penyampaian SPT Secara *e-filling* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak dan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2.4 Kerangka Konseptual

Untuk menjalankan sistem *e-billing* dan *e-filling* wajib pajak membutuhkan dua faktor, literasi atau pengetahuan tentang teknologi dan ketersediaan infrastruktur teknologi yang sesuai. Literasi atau pengetahuan tentang teknologi yang dimaksud adalah literasi terhadap *e-billing* dan *e-filling* sekaligus literasi terhadap infrastrukturnya. Sedangkan infrastruktur *e-billing dan e-filling* adalah jaringan internet, baik yang berbasis kabel maupun nirkabel.

Kedua faktor tersebut, di dalam TAM (Davis, 1989), disebut sebagai faktor eksternal yang berperan menjadi pendorong awal apakah wajib pajak akan berperilaku bersedia menggunakan *e-billing* dan *e-filling*. Tanpa kedua hal tersebut, seorang wajib pajak tidak dapat menjalankan *e-billing* dan *e-filling*. Wajib pajak yang tidak memiliki literasi atau pengetahuan teknologi dapat disebut sebagai wajib pajak gagap teknologi (lihat: Martono, 2012; Ngafifi, 2014).

E-billing dan *e-filling* menjadi program aplikasi andalan yang diharapkan dapat menciptakan proses perpajakan yang efektif dan efisien, baik proses pembayaran maupun administrasinya (Ramdani, 2019; Sari, 2015; Novarina, 2005; Maya & Sherly, 2015). Agar tujuan penggunaan kedua sistem tersebut dapat dicapai maka dua faktor (literasi dan infrastruktur) harus terpenuhi. Tanpa keduanya, *e-billing* dan *e-filling* tidak menjadi aplikasi yang sedernaha tetapi menjadi alat canggih yang tidak dapat digunakan.

Pada wajib pajak yang gagap teknologi, faktor tersebut bisa jadi sangat tidak terpenuhi, baik salah satu maupun keduanya sekaligus. Kegagalannya menunjukkan mereka tidak mempunyai literasi atau pengetahuan tentang teknologi. Oleh karena itu, mengakses *e-billing* dan *e-filling* merupakan kesulitan yang luar biasa. Hal ini oleh Martono (2012) disebut *cultural lag*. Akibatnya, wajib pajak tidak akan mengakses *e-billing* dan *e-filling* dalam rangka menjalankan kewajibannya. Literasi teknologi menjadi tidak berarti jika tidak terdapat infrastrukturnya. *E-billing* dan *e-filling* tanpa ditunjang jaringan internet sudah dapat dipastikan tidak akan dapat dijalankan. Jika demikian yang terjadi maka wajib pajak gagap teknologi pasti tidak akan mengakses *e-billing* dan *e-filling* secara langsung, dan hal ini dapat berakibat kepada penurunan tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa masa sekarang (Raco, 2010). Yang menjadi obyek penelitian adalah kepatuhan wajib pajak gagap teknologi di Kabupaten Tana Toraja. Sedangkan subjek penelitiannya adalah wajib pajak yang dikategorikan gagap teknologi dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo.

Jumlah informan atau narasumber dalam penelitian ini sebanyak lima orang, dari Kecamatan Bittuang. Pilihan Bittuang sebagai *setting* penelitian ini disandarkan pada situasi dan kondisi perkembangan teknologi di daerah tersebut yang tergolong rendah berdasar dua indikator. Pertama, tidak terdapat jaringan internet yang terpasang sebagai piranti teknologi masa kini yang menunjang implementasi *e-billing* dan *e-filling*; dan kedua, masyarakat yang menggunakan telepon genggam di daerah tersebut masih minimal karena tidak terdapat jaringan nirkabel (kecuali milik pemerintah dengan kondisi sinyal yang sulit diakses). Kedua indikator terpenuhi karena Kecamatan Bittuang berada pada lokasi di pelosok dan jauh dari perkotaan. Fakta tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Bittuang masuk dalam kelompok gagap teknologi. Tabel berikut menyajikan daftar narasumber dan tanggal pelaksanaan wawancara.

Table 1. Narasumber Wawancara

No	Narasumber	Usia	Pekerjaan	Tgl Wawancara	Lokasi
1	SHD	56	Wirusaha	19 April 2020	Lembang Bolokan, Bittuang
2	YBS	45	PNS	20 April 2020	Lembang Le'tek, Bittuang
3	RTH BN	43	Wirusaha	20 April 2020	Lembang Le'tek, Bittuang
4	KRS	31	Wirusaha	23 April 2020	Lembang Bolokan, Bittuang
5	RSP	49	Swasta	26 April 2020	Lembang Bau, Bittuang

Catatan: Nama narasumber diinisialkan.

Data kualitatif diperoleh melalui metode wawancara terstruktur langsung dengan narasumber. Metode terstruktur menyaratkan peneliti telah mempersiapkan sejumlah pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara. Sedangkan metode langsung berarti data diambil langsung oleh peneliti dari sumbernya tanpa melalui perantara. Data berbentuk jawaban yang diberikan narasumber terhadap setiap pertanyaan yang diajukan peneliti. Setelah memperoleh data, peneliti melakukan analisis data sesuai dengan konsep analisis data kualitatif (lihat: Miles & Huberman, 1992; Moeloeng, 2006; & Raco, 2010), yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan

kesimpulan (*conclusion drawing*). Tabel berikut menyajikan pertanyaan yang digunakan dalam wawancara.

Table 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Konstruk	Pertanyaan
1.	Literasi Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengerti tentang internet? 2. Apakah di rumah Bapak/Ibu/Saudara terdapat internet? 3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara menggunakan telepon genggam? 4. Untuk tujuan apakah Bapak/Ibu/Saudara menggunakan internet?
2.	Pemahaman Umum Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui atau memahami pajak? 2. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, siapakah wajib pajak itu? 3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara dapat menyebutkan macam-macam pajak? 4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui kapan pajak harus dibayar? 5. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui akibat jika tidak atau terlambat membayar pajak?
3.	Pemahaman <i>E-Billing</i> dan <i>E-Filling</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mendengar atau mengetahui istilah <i>e-billing</i> dan <i>e-filling</i>? 2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah membayar dan melapor pajak menggunakan <i>e-billing</i> dan <i>e-filling</i>? 3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui hal-hal yang dibutuhkan untuk bisa menggunakan <i>e-billing</i> dan <i>e-filling</i>? 4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara lebih senang menggunakan <i>e-billing</i> dan <i>e-filling</i> atau menggunakan cara lama
4.	Kepatuhan Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pajak apa yang selalu Bapak/Ibu/Saudara bayarkan? 2. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara membayar pajak? 3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah terlambat membayar pajak dalam lima tahun terakhir? 4. Apakah akibat yang Bapak/Ibu/Saudara derita jika terlambat membayar dan melaporkan pajak? 5. Di mana Bapak/Ibu/Saudara biasa membayar pajak?

4 HASIL DAN DISKUSI

4.1 Literasi Teknologi

Internet menjadi teknologi pendukung utama implementasi *e-billing* dan *e-filling*. Tanpa jaringan internet baik dalam bentuk kabel maupun nirkabel maka *e-billing* dan *e-filling* pasti tidak dapat dijalankan. Pun demikian di Tana Tora. Oleh karena itu literasi terhadap teknologi internet menjadi sangat penting dan menjadi fokus penelitian.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua narasumber penelitian menyatakan tidak mengerti tentang internet, namun pernah membaca atau mendengar kata internet, misalnya di/dari media cetak atau elektronik. Kalimat yang menjadi jawaban atas pertanyaan peneliti cukup beragam. Meskipun demikian, makna yang disampaikan sama, yaitu mereka tidak mempunyai pengetahuan tentang teknologi internet. Tabel berikut menyajikan jawaban salah satu narasumber wawancara.

Narasumber dengan identitas SHD:

(1) “.... tidak, tapi saya tahu internet di tv,”; (2) “he he he..... mbak ini sudah tahu masih bertanya, ya tidak ada lah”; (3) “ya mbak, saya menggunakan hp, Di sana sinyal agak baik, ya di sana saja”; (4) “... saya menggunakan hp untuk menghubungi teman dan keluarga, he he he bisnis-bisnis juga bisa”.

Hasil ini dapat menciptakan keyakinan bahwa narasumber merupakan subyek yang tepat untuk menjadi sumber data penelitian ini. Narasumber benar-benar tidak memiliki pengetahuan tentang internet, apalagi menggunakannya. Dengan kata lain, narasumber merupakan wajib pajak gagap teknologi, dalam konteks pengetahuan dan infrastruktur *e-billing* dan *e-filling*. Pernyataan ini akan terkonfirmasi pada sub-bab hasil dan pembahasan *e-billing* dan *e-filling*.

4.2 Pemahaman Umum Perpajakan

Narasumber mempunyai pemahaman umum perpajakan yang cukup. Hasil wawancara antara peneliti dan narasumber menunjukkan data bahwa beberapa di antara narasumber telah dapat menjelaskan perpajakan secara konkret. Walaupun beberapa yang lain hanya dapat menguraikan secara sederhana.

Tingkat pemahaman umum perpajakan setiap wajib pajak menjadi faktor penting penunjang kepatuhan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman setiap wajib pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara (lihat Devano & Siti, 2006). Oleh karena itu pengetahuan umum perpajakan dapat mendorong kesadaran untuk berkontribusi kepada negara dalam bentuk membayar pajak secara sukarela. Kepatuhan pajak secara sukarela merupakan “ruh” dari sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia, yaitu sistem *self assesment*. Berikut adalah dua bentuk jawaban narasumber.

Narasumber dengan identitas RTH BN:

(1)...pajak itu pungutan negara....., Anehnya tidak untuk semua masyarakat....., ... ya negara jika tidak ada pajak maka dapat dana dari mana ya he he he....., kalo saya ya membayar saja untuk negara”; (2) “....mestinya ya semua masyarakat, tapi jika miskin bayar menggunakan apa.....? sepertinya buat yang kaya

saja.....”; (3) “ya bisa mbak, ada pajak tanah, pajak kendaraan, pajak usaha, pajak bangunan....., saya merokok ini saja harus bayar pajak lho mbak...”; (4) ... saya membayar pajak setiap tahun sekali, biasanya aparat desa mengingatkan waktunya,; (5)kena denda mbak....”.

Narasumber dengan identitas RSP:

(1) “...saya tidak suka pajak, kita kerja mati-matian tapi penghasilan dipotong pajak....., he he he maaf ya mbak, mbak ini petugas pajak ya?”; (2) “...mestinya orang-orang kaya itu lah..... koruptor-koruptor, pemborong-pemborong itu bukan orang kecil”; (3) “pajak kendaraan, pajak bangunan....., maksud saya pas menjual itu kena pajak”; (4) “ya itu tadi kalo menjual tanan atau rumah kena pajak.....”; (5) “ga apa-apa”.

4.3 Pemahaman *E-Billing* dan *E-Filling*

Distribusi informasi tentang *e-billing* dan *e-filling* mungkin sudah dilakukan oleh otoritas pajak/pemerintah daerah. Namun wajib pajak tidak pernah menjalankan kedua aplikasi karena tidak terdapat infrastrukturnya, sehingga pengetahuan tentang aplikasi *e-billing* dan *e-filling* terlupakan. Jadi istilah *e-billing* dan *e-filling* sudah dikenal namun wajib pajak belum pernah menjalankan.

Uraian di atas berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber. Peneliti memperoleh data yang menunjukkan hampir semua narasumber tidak pernah menjalankan *e-billing* dan *e-filling*. Penyebab utamanya adalah tidak terdapat infrastruktur teknologi yang menunjang implementasi aplikasi *e-billing* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat memperoleh fasilitas tersebut hanya di KPP Pratama Palopo, namun wajib pajak tidak menjalankan sendiri aplikasi *e-billing* dan *e-filling*. Wajib pajak membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan melalui aplikasi *e-billing* dan *e-filling* dengan bantuan petugas KPP. Berikut adalah jawaban salah satu narasumber dalam wawancara.

Narasumber dengan identitas KRS:

(1) “...hmmm iya sudah lama sekali....., pernah ada pengarahan.....”; (2) “...tidak pernah, saya membayar pajak ya datang ke kantor saja, dan dilayani oleh bapak-bapak yang di sana”; (3) “...ya butuh itu mbak, kabel-kabel yang

dipasang ke rumah-rumah....., iya-iya..seperti kata mbak itu, ..internet. warga di sini tidak ada yang tersambung..”; (4) “ya seperti itu tadi....., saya kalau membayar ya ke kantor saja, terus bapak-bapak di sana menerima uang saya dan saya diberi ini” (narasumber menunjukkan output e-spt).

4.4 E-Billing dan E-Filling Dan Kepatuhan Pajak

Peneliti memperoleh fakta yang cukup mengejutkan pada saat wawancara. Pertanyaan-pertanyaan pada poin kepatuhan pajak memperoleh jawaban yang bertentangan dengan penjelasan TAM (Davis, 1989). Jika pada sub-bab sebelumnya dijelaskan bahwa dua faktor eksternal yaitu pengetahuan atau literasi teknologi dan infrastruktur teknologi yang tidak dimiliki oleh narasumber akan menjadi pendorong penurunan kepatuhan, ternyata tidak demikian. Berikut adalah beberapa jawaban hasil wawancara.

Narasumber dengan identitas KRS:

(1) “...pajak usaha saya”; (2) “....saya datang ke kantor dan membayar di sana”; (3) he he he mbak ini nanya kok lima tahun lalu, ya saya sudah lupa. ...tapi ya pernah terlambat tapi tidak sampai sebulan”; (4) Saya tidak tau pasti, tapi saya dulu, dulu sekali pernah memperoleh seperti kuitansi yang ada tulisan denda. Mungkin itu karena saya terlambat”.

Narasumber dengan identitas YBS:

(1) “...saya aini pegawai negara, pajak saya sudah dipotong dari gaji, jadi tidak ada yang saya bayar sendiri”; (2) “....saya ke kantor pajak, kolektif baa banyak berkas dan dilayani untuk spt”; (3)ya tidak pernah mbak, kan langsung dipotong”; (4) Mungkin harus bayar denda ya, saya tidak pasti Sya tidak mengalami sendiri situasi itu”.

Jawaban-jawaban di atas mengarah kepada satu kata bahwa narasumber melakukan pembayaran dan pelaporan pajak dengan mendatangi KPP Pratama Palopo. Mereka memperoleh pelayanan dari admin yang bertugas. Pelayanan yang diberikan adalah pengisian *e-billing* dan *e-filling* atau yang lebih populer disebut *e-spt*. Hasil ini sesuai dengan hasil triangulasi (sumber data) yang dilakukan peneliti ke kantor KPP Pratama Palopo yang berlokasi di Jl. Andi Djemma No. 131, Palopo, melalui saluran telepon 0471- 23519. Hasil percakapan telepon dapat ditranskripsi sebagai berikut.

Peneliti: “Halo selamat pagi...”

KPP #1: “*Halo, KPP Pratama Palopo, selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?*”

Peneliti: “Perkenalkan, saya Dhea, mahasiswa yang sedang menyusun skripsi, saya hendak melakukan konfirmasi beberapa hal yang berkaitan dengan metode pembayaran pajak di kpp ini, mohon bisa disambungkan dengan petugas yang melayani wajib pajak”.

KPP #1: “*oooooooooh, baiklah, tunggu ya.. (nada telp dihold)*”

KPP #2: “*Halo, ini dengan ABD, ada yang bisa saya bantu?*”

Peneliti: “Perkenalkan, saya Dhea, mahasiswa yang sedang menyusun skripsi, saya hendak melakukan konfirmasi beberapa hal yang berkaitan dengan metode pembayaran pajak di kpp ini”.

KPP #2: “*oke, silahkan, gak lama kan, sebentar lagi akan jam pelayanan?*”

Peneliti: “Baik, terimakasih sebelumnya. Pertama, apakah anda melayani wp untuk urusan e-spt?”

KPP #2: “*..ya untuk semua urusan pajak, termasuk e-spt*”.

Peneliti: “apa wp yang anda layani termasuk dari Kecamatan Bittuang?”

KPP #2: “*..ya pasti, kan kecamatan itu masuk wilayah KPP ini*”.

Peneliti: “berapa banyak wp yang dari kecamatan itu, maksud saya Bittuang?”

KPP #2: “*wah kalo itu saya tidak pasti, yang jelas banyak*”

Peneliti: “kenapa wp dari Bittuang melakukan e-spt ke KPP, bukankah bisa dilakukan dari rumah?”

KPP #2: “*he he he, kalau mbak ini dari Bittuang pasti sudah tau jawabannya, mbak dari mana?*”

Peneliti: “saya mahasiswa di UB Malang?”

KPP #2: “*oooooooooh, makanya kok masih bertanya. Mbak Dhea tidak bisa menyamakan wp di Malang dan yang di sini, termasuk yang dari Bittuang. Perbedaannya sangat jelas, yaitu di pengetahuan dan akses internet*”.

Peneliti: “maksudnya bagaimana ya?”

KPP #2: “*kalau di Malang internet ada di mana-mana, mau wifi atau jaringan hp semua ada, nah di sini belum*”.

Peneliti: “oke saya paham. Tapi menurut anda wp di sana masih tetap patuh ya?”

KPP #2: “*nah itu dia, jika tidak kita layani dalam bentuk e-spt ya bisa jadi tidak,*

istilahnya kita harus jemput bola”

Peneliti: “Baiklah, pertanyaan terakhir. Apakah KPP ini melakukan sosialisasi *e-billing* dan *e-filling* secara konsisten?”

KPP #2: “*Pasti Mbak, itulah kenapa KPP ini bisa menjadi percontohan bagi KPP Pratama lainnya yang sejenis”*.”

Peneliti: “Baik Pak ABD, saya kira sudah cukup. Terimakasih banyak ya... semoga Bapak dan kolega selalu sehat, aamiin. Selamat pagi”.

KPP #2: “*Oke Mbak Dhea, aamiin. Semoga informasinya bermanfaat dan mbak cepat lulus”*.”

Peneliti: “Aamiin”, Klek (telpon ditutup)

Jawaban petugas pajak di KPP Pratama Palopo menegaskan bahwa tingkat kepatuhan dalam bentuk implementasi *e-billing* dan *e-filling* dapat terjaga sedemikian rupa karena faktor pelayanan yang diberikan oleh otoritas. Implementasi *e-billing* dan *e-filling* oleh wajib pajak gagap teknologi pada wajib pajak dan kelangkaan infrastruktur teknologi di Bittuang, Tana Toraja tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak karena terdapat faktor lain yang menunjang (*moderator*), yaitu pelayanan dari otoritas.

5 KESIMPULAN

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengungkap fakta tentang pengaruh teknologi pembayaran dan pelaporan dalam bentuk *e-billing* dan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak gagap teknologi di Tana Toraja. Wajib pajak gagap teknologi memiliki kesulitan pengetahuan sebagai bekal memahami *e-billing* dan *e-filling*. Selain itu, wajib pajak juga membutuhkan piranti pendukung berupa jaringan internet misalnya dalam bentuk jaringan kabel, wifi dan telepon genggam. Kedua faktor tersebut tidak diperoleh oleh wajib pajak di Tana Toraja. Sesuai dengan TAM (Davis, 1989), faktor-faktor tersebut bersifat eksternal yang akan menumbuhkan persepsi *e-billing* dan *e-filling* dapat digunakan dan mudah untuk digunakan, atau sebaliknya.

Untuk mencapai tujuan itu peneliti melaksanakan analisis berpendekatan kualitatif dengan menggunakan data yang diperoleh melalui wawancara terstruktur dan langsung dengan informan dari Kecamatan Bittuang. Informan atau narasumber yang diwawancarai merupakan wajib pajak tercatat pada KPP Pratama Palopo. Selanjutnya, data yang

diperoleh dianalisis dengan tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian memperoleh hasil sebagai berikut: pertama, wajib pajak di Tana Toraja mempunyai pengetahuan umum perpajakan pada tingkat yang minimal, yaitu sebatas kapan batas waktu untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajak; kedua, wajib pajak di Tana Toraja tidak cukup mengetahui atau mengenal secara detail sistem *e-billing* dan *e-filling*, sehingga tidak mempunyai keinginan untuk menggunakannya. Selain itu, infrastruktur teknologi dalam bentuk jaringan internet dan telepon juga tidak menunjang penggunaan *e-billing* dan *e-filling* oleh wajib pajak Tana Toraja; dan ketiga, kegagalan wajib pajak Tana Toraja terhadap teknologi sistem *e-billing* dan *e-filling* tidak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di Tana Toraja dalam membayar dan melaporkan pajak. Wajib pajak di Tana Toraja lebih memilih sistem manual dengan mengantre di KPP pada saat membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan. Walaupun sesungguhnya petugas di KPP melayani dengan menggunakan aplikasi *e-billing* dan *e-filling*. Ketiga hasil tersebut menjadi dasar satu kesimpulan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak gagap teknologi di Tana Toraja tidak memengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar dan melapor, dengan catatan bahwa mereka melakukannya secara manual.

6 IMPLIKASI

Hasil dan kesimpulan penelitian tersebut di atas dapat menjadi referensi bagi otoritas pajak di KPP Palopo dan otoritas pemerintah di Kecamatan Bittuang atau yang di atasnya, bahwa sistem *e-billing* dan *e-filling* membutuhkan piranti pendukung, yaitu literasi atau pengetahuan wajib pajak terhadap teknologi dan jaringan internet. Oleh karena itu otoritas diharapkan dapat lebih banyak lagi membagi, memberikan dan mendistribusikan pengetahuan tentang teknologi, khususnya sistem *e-billing* dan *e-filling*. Selain itu pemerintah daerah hendaknya memfasilitasi wajib pajak di Tana Toraja dengan jaringan komunikasi baik internet maupun jaringan seluler. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi *insight* bagi penelitian selanjutnya, yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui sebaran atau distribusi wajib pajak di Tana Toraja antara yang gagap dan yang paham teknologi.

7 ACKNOWLEDGMENTS

Artikel ini ditulis sebagai *output* tugas akhir penulisan skripsi. Oleh karena itu rasa hormat dan terima kasih kepada segenap dosen pembimbing skripsi, dosen pengajar dan pejabat struktural di Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang. Terima kasih pula kepada tim *Sinergi Insan Cendekia* (Malang) yang telah bersedia berperan kontributif sebagai *proofreader*.

8 DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 5(2).
- Baranzini, A., & Carattini, S. (2013). Taxation of Emissions of Greenhouse Gases. In B. Freedman (Ed.), *Global Environmental Change* (p. Chapter 63). Springer Science+Business Media Dordrecht.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(5), 319-339.
- Devano, S., & Siti, K. R. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Fatmawati, E. (2015). TAM untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9(1).
- Martono, N. (2012). *Sosiologi Perubahan Sosial: Perspektif Klasik, Modern, Posmodern dan Postcolonial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maya, & Sherly. (2015). Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan E-SPT Terhadap Pelaporan E-SPT Oleh Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Bitung. *EMBA*, 3(1).
- Miles, M. B., & Huberman, M. A. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moeloeng, J. L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.

- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan; Fondasi dan Aplikasi*, 2(1).
- Novarina, A. I. (2005). *Implementasi Electronic Filing System Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nurmatu. (2015). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Porter, C. E., & Donthu, N. (2006). Using the TAM to Explain How Attitudes Determine Internet Usage: The Role of Perceived Access Barriers and Demographics. *Journal of Business Research*, 59(9), 999-1007.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ramdani, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-filing, dan E-billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal ISEI*, 3(2).
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variable Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten*. Yogyakarta: Universitas Negeri.
- Zuhdi, F. A., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 7(1).
-