



## ANALISIS EFEKTIVITAS TRANSFORMASI PEPAJAKAN DIGITAL DENGAN PENDEKATAN ORGANIZATIONAL CULTURE DAN TECHNOLOGY CONTEXT PADA UMKM DI KOTA MEDAN

Junawan<sup>1</sup>, Sumardi Adiman<sup>2</sup>

Fakultas Sosial dan Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi

[junawan@dosen.pancabudi.ac.id](mailto:junawan@dosen.pancabudi.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to examine and analyze the effect of the effectiveness of using digital tax transformation using an organizational culture and technology context approach. The population of this study includes a portion of the assisted SMEs of the North Sumatra Regional Office, amounting to 40 SMEs, and uses a saturated sample technique. Data analysis using multiple linear regression. The results of the study show that simultaneously organization culture and technology context have a significant effect on the effectiveness of the use of tax digitalization. Partially, the organization culture and technology context have a significant positive effect on the effectiveness of the use of tax digitalization.*

**Keywords:** *Digitalisasi Pajak, Efektifitas Pajak Digital, Teknologi Perpajakan*

### PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan basis data merupakan isu yang sangat penting diterapkan dalam memudahkan administrasi perpajakan, khususnya bagi wajib pajak Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM). Tantangan disrupsi digital dalam perekonomian dapat berubah menjadi peluang dengan responsivitas otoritas pajak dalam memperbaiki infrastruktur teknologi perpajakan. Peningkatan efektivitas dan efisiensi proses bisnis organisasi diharapkan dapat berdampak secara menyeluruh. Selain itu, otoritas pajak dapat memposisikan diri lebih baik untuk membantu serta membimbing Wajib Pajak dalam pemberian pelayanan perpajakan.

Langkah reformasi dalam teknologi informasi diwujudkan salah satunya melalui pengembangan core tax system DJP maupun sistem pendukung lainnya. Pengembangan sistem administrasi baru akan memberikan ekspektasi tinggi stakeholder dari ekosistem administrasi perpajakan di masa setelah selesainya reformasi. Di lain pihak, wajib pajak akan mengharapkan kemudahan pelayanan perpajakan yang didukung melalui digital atau online services. Melalui administrasi pajak berbasis digital, otoritas pajak akan memiliki kapabilitas baru yang lebih tinggi untuk mendukung analisa big tax data dan mendukung produktivitas operasi organisasi.

Proses digitalisasi administrasi perpajakan akan mempercepat rencana pembangunan transformasi kelembagaan di setiap proses bisnis dan pelayanan perpajakan. Struktur organisasi dapat lebih efektif dengan mengeliminasi operasional administrasi manual yang dapat digantikan melalui bantuan teknologi dan otomatisasi. Otoritas pajak dapat memiliki ruang lebih dalam mengoptimalkan peran dan posisi pegawai yang terbatas. Teknologi dalam administrasi perpajakan memungkinkan untuk berkurangnya tingkat interaksi antara petugas pajak dan Wajib Pajak sehingga meningkatkan integritas sistem perpajakan. Otomatisasi merupakan salah satu kunci dalam administrasi pajak yang modern, hal ini juga esensial dalam pendekatan manajemen berbasis risiko di tubuh organisasi.

Salah satu upaya DJP dalam mengelola compliance risk adalah melalui pengembangan sistem Compliance Risk Management (CRM) secara komprehensif dalam administrasi perpajakan. Peningkatan arus volume informasi dan data yang berkualitas dari implementasi



Automatic Exchange of Information (AEOI) serta keterbukaan informasi lembaga keuangan akan mengoptimalkan dukungan pemetaan wajib pajak berdasarkan profil risiko. Ketersediaan data yang berkualitas menjadi aset strategis dalam meningkatkan efektivitas Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak dan proses bisnis organisasi. Tingkat transparansi perpajakan juga akan meningkat seiring dengan pelayanan wajib pajak berbasis digital baik itu transparansi dalam administrasi perpajakan maupun penggunaan data wajib pajak. Digitalisasi membuat setiap pelaksanaan prosedur perpajakan akan memiliki digital traces atau jejak digital yang memperkuat kontrol dalam setiap proses.

Teknologi digital akan mengembangkan proses bisnis perpajakan Indonesia ke tahap yang lebih maju tidak hanya pada e-filing untuk pelaporan pajak namun juga dapat mencapai e-assessment untuk menerbitkan SKP/STP secara elektronik. Hal tersebut bukan tidak mungkin dilakukan oleh otoritas pajak, diperlukan kemauan dan dukungan seluruh stakeholder dalam melakukan shifting menuju administrasi pajak digital. Ketersediaan data dan sumber informasi perpajakan yang luas dengan penggunaan teknologi advanced analytics dalam proses pengawasan dan pemeriksaan wajib pajak akan menurunkan beban fiskus dalam proses tax assessment.

Pengembangan infrastruktur teknologi perpajakan selain menjadi katalis dalam transformasi kelembagaan namun juga memiliki tantangan dalam pelaksanaannya. Kemampuan individu untuk mengolah big tax data dan mengimbangi kapabilitas administrasi pajak yang meningkat akan menentukan efektivitas penggunaan teknologi. Kemudian, masifnya data yang dimiliki otoritas pajak memberikan tanggung jawab besar dalam penggunaan informasi perpajakan. Oleh sebab itu diperlukan regulasi yang mampu memberikan kepastian hukum akan perlindungan data perpajakan sehingga muncul kepercayaan wajib pajak terkait bagaimana otoritas pajak menggunakan data mereka. Pelaksanaan transformasi bukanlah suatu hal yang mudah namun hasil dari pelaksanaannya akan dirasakan tidak hanya oleh otoritas pajak namun juga wajib pajak dan perekonomian secara keseluruhan.

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan akan mengubah fundamental dari proses Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak. Meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak merupakan salah satu tujuan utama otoritas pajak dalam mengamankan penerimaan. Meskipun begitu, bagaimana pendekatan untuk mengubah Budaya Organisasi sehingga memenuhi kewajiban perpajakannya memerlukan komunikasi yang variatif untuk tiap wajib pajak. Sistem CRM yang dikembangkan oleh DJP merupakan salah satu pendekatan berdasarkan profil risiko wajib pajak sehingga fiskus dapat memberikan pendekatan yang lebih variatif untuk tiap tingkat risiko. Pendekatan wajib pajak berdasarkan risiko sudah jamak dilakukan oleh banyak otoritas pajak negara maju dimana hal ini bertujuan mengubah Budaya Organisasi untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakannya melalui komunikasi yang tepat.

Inovasi teknologi dapat memberikan wajib pajak pengalaman yang berbeda dalam melaksanakan kepatuhan perpajakannya. Pelaksanaan tax compliance yang awalnya membutuhkan waktu lama dan kompleks dapat semakin cepat dan mudah untuk seluruh wajib pajak. Populasi wajib pajak Indonesia yang besar akan menjadikan otoritas pajak sangat tergantung dengan tingkat voluntary compliance wajib pajak untuk mencapai target penerimaan. Teknologi menawarkan simplifikasi administrasi dan peningkatan performa institusi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Wajib pajak akan mendapatkan kepastian dalam setiap proses pelayanan perpajakan yang dilaluinya karena pelayanan



dilaksanakan melalui media digital.

Terdapat tidak kurang dari 128 layanan perpajakan yang sekarang ini dilakukan secara digital (DDTC, 2021). Diantara layanan yang memudahkan adalah penerapan efilling, ebilling, espt dan lain sebagainya. Tetapi bagi wajib pajak khususnya UMKM tidak semua layanan ini dapat secara cepat diterima dengan baik penggunaannya, mengingat kultur budaya pada setiap UMKM sangat homogen.

Implementasi online tax service akan meningkatkan digital maturity wajib pajak ke tahap yang lebih tinggi sehingga dapat menjadi pemicu dalam pembuatan standar pelayanan baru bagi instansi pemerintah saat ini. Era ekonomi digital yang didorong oleh millennials yang adaptif terhadap teknologi menjadi peluang bagi otoritas pajak untuk mengedukasi masyarakat melalui pendekatan berbasis teknologi. Stigma administrasi pajak yang rumit akan berubah dengan sendirinya melalui pelaksanaan digitalisasi perpajakan. Meskipun begitu, akan tetap ada masyarakat yang menghadapi hambatan signifikan dalam memanfaatkan perpajakan digital. Masyarakat yang berada di wilayah dengan jaringan internet kurang memadai dan wajib pajak lansia yang mungkin tidak nyaman dengan perkembangan teknologi digital merupakan beberapa contoh yang mungkin akan kesulitan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi perpajakan.

Gray dan Regan (Dalam OECD,2016) menyatakan bahwa keberhasilan dalam pengaplikasian teknologi informasi merupakan kunci yang akan menentukan keberhasilan otoritas pajak di masa mendatang dalam mengelola compliance risk dan peningkatan pelayanan secara efektif-efisien. Investasi teknologi perpajakan merupakan suatu keniscayaan di era ekonomi digital karena dapat memberikan dampak jangka panjang berkaitan dengan produktivitas organisasi dan performa penerimaan pajak. Digitalisasi administrasi perpajakan secara tidak langsung akan meningkatkan dukungan otoritas pajak terhadap pemberian pelayanan perpajakan yang efektif kepada wajib pajak. Model pendekatan taxpayer-centric dapat memperbaiki tingkat kepercayaan dan keyakinan wajib pajak terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan.

Dilihat dari jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Sebanyak 11,09 juta wajib pajak penghasilan untuk periode 2018. Jumlah laporan SPT itu naik 4,7% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu. SPT tahunan yang diterima per 1 April 2019 tersebut setara 71,5% dari target sekitar 15,5 juta pelapor. Rasio ini tentunya belumlah maksimal karena belum mencapai 100% wajib pajak melaporkan SPT baik secara manual maupun mengguakan e-filling.

Peningkatan rasio yang melaporkan SPT tahun 2018 ini tidak terlepas dari penerapan sistem perpajakan yang baru yaitu e-filling. Penyampaian surat pemberitahuan tahunan berbasis teknologi online ini merupakan terobosan yang dibuat oleh pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan partisipasi wajib pajak dengan terus memberikan kemudahan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, terutama yang di daerah perkotaan seperti di Kota Tanjung Balai.

Jumlah Rasio Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kisaran adalah 84,44% dari jumlah target 2019 yaitu 90%. Rasio ini tentunya belum maksimal karena tidak mencapai 100%, dan tentunya didalam rasio tersebut terdapat wajib pajak UMKM yang secara umum telah memiliki NPWP, tetapi belum semuanya melaporkan SPT tahunan.

Kebanyakan pengelola UMKM beranggapan bahwa jika sudah membayar pajak, apapun jenis Pajak Penghasilannya (PPh) sudah selesai kewajiban perpajakannya, sedangkan



seharusnya mereka wajib menyampaikan SPT masa sesuai dengan jenis PPh-nya, serta wajib menyampaikan SPT badan setiap tahunnya paling lama tanggal 30 April.

Sistem perpajakan baru yang berbasis teknologi online dengan sistem e-filing juga menjadi salah satu masalah yang dianggap para pengelola lembaga kursus dan pelatihan ini menyulitkan dalam menggunakannya, padahal jika sudah mengetahui dengan baik cara menggunakannya akan memberikan kemudahan, efisien dan efektif khususnya dalam menyampaikan laporan SPT yang tidak lagi terbatas oleh waktu dan tempat, karena dapat disampaikan secara online dimanapun wajib pajak berada.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, perlu dilakukan Analisis Efektivitas Transpormasi Pepajakan Digital Dengan Pendekatan Organizational Culture Pada UMKM Di Kota Medan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menguji pengaruh antara variabel dengan data variabel independen (X) Organization Cultur, Technology Context, dan variabel dependen (Y) yaitu Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM Binaan DJP Kanwil Sumut I, Tahun 2021 sebanyak 40 pelaku usaha UMKM yang ada di Kota Medan. Waktu penelitian dilaksanakan pada Desember 2022 sampai Februari 2023.

). Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM Binaan DJP Kanwil Sumut I, Tahun 2021 sebanyak 40 pelaku usaha UMKM.

Pengambilan sampel menggunakan metode sensus, yaitu jumlah seluruh populasi merupakan sampel penelitian. Metode sensus mempunyai beberapa keunggulan, diantaranya adalah :

1. Dapat diketahui gambaran sebenarnya dari suatu populasi
2. Dapat diperoleh kerangka sampel (sample frame) yang berguna untuk survei
3. Tidak mempunyai sampling error (kesalahan karena pengambilan sampel).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengujian analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 4.berikut:



**Tabel 1. Analisis Regresi Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,974	2,058		4,845	,000
	OrgCul	,405	,198	,332	2,040	,049
	Tech_Con	,536	,223	,392	2,407	,022

a. Dependent Variable: Efektifitas

Berdasarkan hasil regresi berganda ditemukan bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 9,974 artinya jika variabel Organization Cultur, dan Teknology Context bernilai 0, maka variabel Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak bernilai 9,974.
- Nilai koefisien Beta variabel Organization Cultur adalah sebesar 0,405 artinya setiap kenaikan variabel Organization Cultur maka Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak akan meningkat dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- Nilai koefisien Beta variabel Faktor Ekonomi adalah sebesar 0,536 artinya setiap kenaikan variabel Teknology Context maka Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak akan meningkat dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

#### Uji t (Parsial)

##### **Pengaruh Organization Cultur terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak**

Berdasarkan Tabel 4. hasil pengujian hipotesis pengaruh Organization Cultur terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak diperoleh nilai signifikansi 0,049 (Sig.< 0,05) maka H<sub>0</sub> ditolak. Artinya Organization Cultur berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak UMKM yang terdaftar di DJP Sumut.

##### **Teknology Context terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak**

Berdasarkan Tabel 4. hasil pengujian hipotesis pengaruh Teknology Context terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak diperoleh nilai signifikansi 0,044 (Sig.< 0,05) maka H<sub>0</sub> ditolak. Artinya Teknology Context berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak UMKM yang terdaftar di DJP Sumut.

Berikut ini ringkasan tabulasi uji partsial dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 6 :



**Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial**

No	Hipotesis	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
H <sub>1</sub>	Organization Cultur berpengaruh terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak	0,352	0,003	Diterima
H <sub>2</sub>	Teknology Context berpengaruh terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak	0,218	0,044	Diterima

### Uji F (Simultan)

Hasil pengujian statistik F (uji simultan) pada variabel Organization Cultur, Teknology Context, terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 3. Uji Simultan (F)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130,498	2	65,249	12,843	,000 <sup>a</sup>
	Residual	177,818	35	5,081		
	Total	308,316	37			

a. Predictors: (Constant), Tech\_Con, OrgCul

b. Dependent Variable: Efektifitas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 5, pengaruh secara simultan Organization Cultur, Teknology Context, terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak diperoleh nilai signifikansi 0,000 (Sig < 0,05) maka H<sub>0</sub> ditolak, artinya Organization Cultur, Teknology Context, berpengaruh terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak.

### Koefisien Determinasi

Uji Statistik koefisien determinasi pada penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji statistik koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,651 <sup>a</sup>	,423	,390	2,254

a. Predictors: (Constant), Tech\_Con, OrgCul

b. Dependent Variable: Efektifitas

Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,302 atau 30,20% yang berarti bahwa persentase pengaruh variabel independen (Organization Cultur, Teknology



Context) terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak adalah sebesar nilai koefisien determinasi atau 42,30%. Sedangkan sisanya 57,70% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### **Pembahasan**

Hasil pengujian memberikan bukti empiris bahwa Organization Cultur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak, hasil ini membuktikan hipotesis diterima. Artinya semakin baik kultur atau budaya organisasi UMKM umumnya akan meningkatkan Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan usahanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kultur organisasi yang baik memberikan dampak dalam menyampaikan kewajiban perpajakan usahanya yang dijalankan berbasis teknologi informasi. Hasil ini juga dapat menerangkan bahwa budaya yang ada di lingkungan UMKM dapat menerima dan konsisten menggunakan sistem palaporan kewajiban perpajakan secara digital.

Hasil pengujian memberikan bukti empiris bahwa Teknology Context berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak, hasil ini membuktikan hipotesis diterima. Artinya bahwa wajib pajak yang telah memiliki yang berpersepsi bahwa sistem digitalisasi perpajakan memberikan manfaat dan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban pajaknya umumnya akan menggunakan teknologi tersebut secara konsisten. Dalam hal ini individu pemilik UMKM cenderung menganggap bahwa sistem digitalisasi pajak dapat membantu dalam efektivitas dan efisiensi penyelesaian pelaporan kewajiban pajak, baik yang sifatnya masa/ bulanan maupun tahunan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, simpulan yang dapat ditarik dari masing-masing pengujian hipotesis tersebut seperti berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan faktor Organization Cultur/ budaya organisasi terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak pada UMKM di Kota Medan
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Teknology Context terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak pada UMKM di Kota Medan
3. Secara simultan Organization Cultur/ budaya, dan Teknology Context, berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pajak UMKM di Kota Medan.

### **Saran**

Hasil analisis dalam penelitian ini dapat memberikan masukan yang dapat digunakan oleh pelaku UMKM dan Direktorat Jenderal Pajak :

1. Perlu dilakukan edukasi penggunaan dan pemahaman sistem perpajakan digital yang up to date, mengingat ada beberapa sistem yang mengalami perubahan atau updating software.
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel dan variabel yang relatif sedikit, jadi kemungkinan akan ada perbedaan hasil jika sampel ditambah dengan jumlah yang lebih besar.



## DAFTAR PUSTAKA

Agung, Mulyo, 2011, Perpajakan Indonesia, Lentera Imlu Cendikia, Jakarta.

Resmi, Siti, 2009, Perpajakan : Teori dan Kasus. Jakarta. Salemba Empat.

Rusiadi, et al. (2013). Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel. Cetakan Pertama. Medan : USU Press.

Subekti R. Tobias dan Asrori, 2003, Dasar-dasar Perpajakan. Jakarta, Universitas Terbuka.

Situmorang, S. H., Lufti, M. 2014. Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis. USU Press, Medan.

Umi, Agus, Sapti.2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Simposium Nasional Akuntansi XIV

Waluyo, 2011, Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1, Penerbit Salemba Empat.

Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang No 28 Tahun 2007, Tentang perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 tahun 1993 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang No 17 Tahun 2007, Tentang perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 7 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang No 7 Tahun 1983, Tentang tentang Pajak Penghasilan

Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang No 36 Tahun 2008, Tentang tentang Pajak Penghasilan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 01/PMK.03/2007 tentang Penyesuaian Besarnya Peredaran Bruto Bagi Wajib Pajak Orang pribadi yang Boleh Menghitung Penghasilan Neto dengan Menggunakan Norma Penghitungan Neto.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 107/PMK.011/2013 tentang pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto tertentu.

<http://www.infokursus.net/datakursus/>

<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>

<http://pajak.go.id/kepatuhan-dan-penerimaan-pajak-2017-tumbuh-pesat-djp-optimis-hadapi-2018>