

ANALISIS MANFAAT PENGURANGAN PPH FINAL WAJIB PAJAK UMKM ORANG PRIBADI DAN PELAYANAN DIGITAL PAJAK : STUDI KASUS DI KPP PRATAMA PRAYA

Arjun Wahyudi¹; Siti Nuryanah²

Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia, Jawa
Barat, Indonesia^{1,2}

Email : arjun.wahyudi@ui.ac.id¹; siti.nuryanah@ui.ac.id²

ABSTRAK

Wajib Pajak orang pribadi UMKM penerima manfaat pembebasan PPh Final 0,5% atas ketentuan penghasilan kurang dari lima ratus juta per tahun dapat menonefektifkan NPWP untuk mengurangi beban administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti manfaat pembebasan pajak dan digitalisasi layanan perpajakan djponline. Analisis dilakukan dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui survey. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembebasan pajak digunakan untuk menambah modal, dan enam dari sembilan Wajib Pajak memilih untuk tidak menonefektifkan NPWP. Dampak atas pengurangan PPh Final pada KPP terkait menunjukkan bahwa 210 Wajib Pajak Orang Pribadi tidak lagi membayar pajak serta 89 mengalami penurunan pembayaran di tahun 2022. Terkait dengan digitalisasi layanan perpajakan, penelitian menunjukkan lebih dari 80% responden mengakses djponline.

Kata kunci : Pajak Final 0,5% UMKM; Digitalisasi Layanan Perpajakan; Manfaat Pengurangan Pajak UMKM

ABSTRACT

MSME individual taxpayers who benefit from the 0.5% Final Income Tax exemption for income less than five hundred million per year can make their TIN ineffective to reduce the administrative burden. The aim of this study is to examine the benefits of tax exemptions and digitalization of djponline tax services. The findings of this research show that tax exemptions are used to increase capital, and six out of nine taxpayers choose not to make NPWPs ineffective. Impact of the tax exemption for income in the related Tax Office is 210 individual taxpayers did not need to pay income tax and 89 experienced a tax decrease in payments in 2022. The findings also revealed that more than 80% of respondents used the digital tax services.

Keywords : MSME 0,5% Final Income Tax; Digitization of Tax Services; MSME Tax Reduction Benefits

PENDAHULUAN

Tahun 2013 adalah awal perubahan administrasi perpajakan untuk sektor UMKM di Indonesia. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) UMKM dalam administrasi perpajakan yang sebelumnya dikenakan tarif sebagaimana PPh Pasal 17 Undang-Undang Pajak Penghasilan dengan mekanisme norma penghitungan penghasilan neto untuk menghitung penghasilan bersihnya, dialihkann dengan aturan baru Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 (PP No. 46.2013) dan diubah dengan Peraturan

Pemerintah No. 23 Tahun 2018 (PP No.23/2018) tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh oleh Wajib Pajak dengan Peredaran Bruto tertentu. Peraturan tersebut mengatur tentang administrasi dan tarif pajak baru yang digunakan oleh Wajib Pajak UMKM. Yang dimaksud dengan Wajib Pajak UMKM dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki peredaran bruto tertentu sebagaimana disebut dalam PP No. 23 Tahun 2018 yang memiliki peredaran bruto tidak melebihi 4,8 miliar dalam satu tahun pajak. Pokok perubahan dari peraturan tersebut adalah pengenaan pajak UMKM yang tarifnya diturunkan menjadi sebesar 0,5% dari penghasilan bruto.

Kesederhanaan pemungutan pajak dan pengurangan beban administrasi bagi WPOP, maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP), serta pertimbangan ekonomi dan moneter menjadi alasan penerbitan peraturan mengenai pajak UMKM. Pengaturan tersebut dimaksudkan agar Wajib Pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari usaha yang memiliki peredaran bruto tertentu dapat melakukan kewajiban pajak *self-assessment*-nya secara mudah dan sederhana, baik dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak penghasilannya yang terutang. Lima tahun setelah implementasi PP No. 46/2013, peraturan tersebut diubah dengan tarif dan ketentuan baru, penggantinya adalah PP No. 23/2018. Secara garis besar materi dalam aturan baru sama, namun tarif yang awalnya adalah 1% kemudian mengalami penurunan menjadi 0,5%. Adanya tarif yang lebih rendah dimaksudkan sebagai stimulus masyarakat untuk lebih berkembang dalam kegiatan ekonomi formal. Ketentuan lain yang ditambahkan adalah mengenai batasan waktu penggunaan tarif 0,5% bagi UMKM.

Kontribusi pembayaran pajak sektor UMKM dapat menambah pendapatan negara dan hasil penerimaan perpajakan tersebut dapat dialokasikan untuk program kemajuan UMKM. Setelah diturunkan tarifnya dari 1% menjadi 0,5%, skema pajak UMKM ini ditambahkan ketentuan baru yang diatur dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Dalam undang-undang tersebut terdapat ketentuan mengenai penghasilan yang tidak dikenai pajak bagi Wajib Pajak orang pribadi dengan peredaran bruto tertentu atas bagian dari peredaran bruto sampai dengan lima ratus juta rupiah dalam satu tahun pajak yang mulai berlaku 1 Januari 2022 yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022. Apabila merujuk pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan

Menengah, definisi usaha mikro adalah usaha yang memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak tiga ratus juta rupiah, maka semua usaha mikro tidak dikenai pajak. Sedangkan usaha kecil yang menurut definisinya memiliki penjualan tahunan diatas Rp300 juta sampai dengan Rp2,5 milyar hanya akan dikenakan pajak atas peredaran bruto yang melebihi Rp500 juta. Hal ini berarti kategori usaha kecil akan dikenakan pajak maksimal sepuluh juta rupiah setahun ($0,5\% \times \text{Rp } 2.000.000.000$). Adapun penghasilan yang tidak dikenai pajak atas bagian dari peredaran bruto dari usaha sampai dengan lima ratus juta atau insentif pengurangan PPh Final UMKM orang pribadi tersebut akan sangat bermanfaat terutama bagi kategori usaha mikro. Nilai penjualan usaha mikro yang pada umumnya berkisar lima ratus juta rupiah menjadi bebas pajak dengan adanya ketentuan PP 55 Tahun 2022.

UMKM yang merupakan basis besar perekonomian nasional juga merupakan subjek pajak, sehingga memiliki hak dan juga kewajiban perpajakan. Kewajiban pajak tersebut berupa kewajiban material dan formal. Kewajiban material adalah pembayaran pajak, sedangkan kewajiban formal adalah pelaporan pajak. Pelaporan pajak bagi UMKM yaitu pelaporan setiap masa pajak dan pelaporan tahunan. Pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara daring melalui sistem teknologi informasi yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun demikian, hal tersebut tentunya masih menjadi kesulitan bagi sebagian besar Wajib Pajak UMKM yang tidak dapat menggunakan teknologi.

Kebijakan pemerintah terkait insentif berupa pembebasan pajak dengan peredaran bruto sampai dengan lima ratus juta rupiah per tahun merupakan implementasi kemudahan atau *convenience of payment* dalam pemungutan pajak. Sementara itu diaturnya kebijakan tersebut dalam undang-undang adalah bentuk kepastian hukum atau *certainty*, dan adanya insentif pajak erat kaitannya dengan manfaat ekonomi yang didapat. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Wijastuti (2022) yang meneliti insentif pajak UMKM ditanggung pemerintah yang diberikan pada masa pandemi. Insentif tersebut diberikan karena pandemi yang menurunkan kegiatan ekonomi sehingga berdampak pada pendapatan UMKM. Wijastuti (2022) mengevaluasi kebijakan insentif di masa pandemi bagi Wajib Pajak UMKM terdampak Covid-19 dengan berdasarkan asas pemungutan pajak Adam Smith: *The Four Maxims* (Smith, 1776). Peneliti mengungkapkan bahwa insentif telah memenuhi keempat asas pemungutan pajak *The*

Four Maxims. Namun demikian, peneliti juga mengungkapkan hanya sedikit Wajib Pajak yang memanfaatkan insentif tersebut karena persyaratan administratif dirasa sulit dan manfaat yang didapatkan sedikit.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Simanjuntak (2021) mengungkapkan bahwa insentif yang diberikan pemerintah telah memenuhi empat asas pemungutan pajak *The Four Maxims*. Lebih lanjut peneliti membahas alasan Wajib Pajak untuk memanfaatkan karena mengetahui adanya insentif tersebut, kemudahan permohonan, dan usahanya sedang terdampak pandemi Covid-19. Sedangkan, alasan untuk tidak memanfaatkan adalah Wajib Pajak tidak mengetahui adanya insentif tersebut dan pemanfaatan insentif tersebut sulit dilakukan.

Nuryanah et al. (2021) mengevaluasi kebijakan reformasi administrasi pajak terhadap UMKM yang tertuang dalam PP 23/2018. Peneliti mengungkapkan bahwa persepsi UMKM terhadap peraturan pemerintah tersebut telah memenuhi asas pemungutan pajak *The Four Maxims*. Sementara itu, penelitian terkait manfaat teknologi terhadap pengguna dilakukan oleh Laksono (2017) terkait kesuksesan penggunaan sistem dalam pemerintahan. Peneliti mengevaluasi aplikasi pengelolaan barang milik negara dengan menggunakan model kombinasi Delone & Mclean Models of Information System Success (DM&ISS) dan model TAM (*Technology Acceptance Model*). Peneliti mengungkapkan bahwa aplikasi tersebut dikategorikan baik dan memberikan kepuasan bagi pengguna. Irawati et al. (2019) mengungkapkan bahwa hasil analisis sistem informasi menggunakan metode TAM memudahkan user untuk menangani transaksi material, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Permana (2017) yang menganalisis penerapan metode TAM dalam implementasi sistem informasi dengan menggunakan empat hipotesis mengungkapkan bahwa hanya ada satu hipotesis yang diterima.

Permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah dampak insentif pengurangan PPh Final UMKM. Ketersediaan Wajib Pajak untuk menonefektifkan NPWP-nya setelah bebas pajak juga menjadi hal yang penting karena menghilangkan beban administrasi pelaporan, dan bagaimana pemenuhan pembayaran PPh Final 0,5% terhadap pembayaran PPh Pasal 17. Selain itu, persepsi Wajib Pajak UMKM terhadap digitalisasi layanan perpajakan atas pelaporan dan pembayaran pajak untuk mengetahui tingkat persetujuan terhadap aplikasi djponline.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya dalam hal tujuan pemberian insentif. Penelitian ini berfokus pada manfaat atas pemberlakuan pengurangan pajak atas bagian penghasilan bruto sampai dengan lima ratus juta rupiah per tahun dan penggunaan tarif PPh Final 0,5% dengan *grace period* untuk beralih ke ketentuan PPh Pasal 17, sedangkan penelitian sebagaimana disebutkan sebelumnya hanya membahas penelitian yang berlaku pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui perkiraan jumlah Wajib Pajak yang tidak wajib efektif ber-NPWP karena pemanfaatan insentif. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengambil objek penelitian di KPP Pratama Praya dengan wilayah kerja mencakup Kabupaten Lombok Tengah dan Lombok Timur yang merupakan daerah wisata yang sedang dikembangkan. Penelitian ini juga membahas tentang digitalisasi layanan perpajakan dari persepsi Wajib Pajak UMKM dengan menggunakan TAM untuk mengetahui manfaat yang dirasakan pengguna utama *online* yaitu para wajib pajak. Selain perbedaan-perbedaan di atas, objek penelitian pada kajian ini adalah WPOP yang merupakan *stakeholder* utama, sedangkan objek penelitian sebelumnya adalah pengguna yang merupakan pegawai atau karyawan atau internal user.

Penelitian terkait analisis manfaat pengurangan pajak atas bagian penghasilan bruto sampai dengan lima ratus juta rupiah per tahun ini dilakukan di KPP Pratama Praya karena sektor UMKM di wilayah kerja KPP Pratama Praya merupakan salah satu komposisi terbesar penerimaan disamping penerimaan dari belanja pemerintah daerah, dan berpotensi untuk berkembang karena merupakan daerah wisata di Pulau Lombok.

TINJAUAN LITERATUR

Pajak Penghasilan Final UMKM (PPh Final UMKM) adalah pajak yang dikenakan terhadap penghasilan UMKM, yaitu penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Menurut Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 sebagaimana telah terakhir diubah dengan PP No. 55 Tahun 2022, Pajak penghasilan (PPh) yang dikenakan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu adalah PPh yang dikenakan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri yang memiliki peredaran bruto tertentu sampai dengan 4,8 miliar per tahun, dimana dikenakan dengan tarif 0,5%, dan bersifat final; dan diberlakukan dalam jangka waktu tertentu. Jangka waktu tersebut bervariasi tergantung jenis wajib

pajaknya. Menurut PP Nomor 55 Tahun 2022, Wajib Pajak orang pribadi diberikan jangka waktu tujuh tahun, sedangkan Wajib Pajak badan berbentuk koperasi, firma, persekutuan komanditer, dan BUMDes diberikan jangka waktu empat tahun, dan Wajib Pajak badan berbentuk perseroan terbatas selama tiga tahun. Jangka diberikan sejak Wajib Pajak terdaftar dalam hal Wajib Pajak terdaftar setelah peraturan berlaku dan diberikan sejak saat peraturan berlaku bagi Wajib Pajak yang terdaftar sebelum peraturan berlaku.

Disahkannya UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan menambah ketentuan baru untuk pajak UMKM. PP Nomor 55 Tahun 2022 sebagai aturan turunannya menyebutkan adanya batasan penghasilan bruto yang tidak dikenakan pajak. Atas bagian peredaran bruto WPOP dari usaha sampai dengan Rp500 juta dalam satu tahun pajak tidak dikenakan pajak. Dengan demikian, Wajib Pajak yang berpenghasilan tidak melebihi lima ratus juta rupiah dalam satu tahun tidak membayar pajak dan dapat melakukan penonefektifan NPWP. Hal tersebut bermanfaat bagi Wajib Pajak agar mengurangi beban administrasi pelaporan SPT Tahunan.

Adanya tarif khusus Wajib Pajak UMKM berdampak pada penurunan penerimaan pajak dari angsuran PPh Pasal 25. Sejak ketentuan tersebut diberlakukan, Wajib Pajak UMKM yang tadinya membayar dengan mekanisme penghitungan angsuran PPh Pasal 25 beralih ke PPh Final 0,5% yang dihitung dari penghasilan bruto. Namun demikian, penggunaan tarif PPh Final 0,5% adalah bersifat opsional, sehingga Wajib Pajak dapat memilih untuk tetap menggunakan mekanisme penghitungan angsuran PPh Pasal 25. Penggunaan tarif PPh Final 0,5% merupakan bentuk kesederhanaan pemungutan dan administrasi pajak yang memiliki batas waktu dengan maksud memberikan waktu belajar pembukuan bagi WPOP. Pada saat *grace period* dari PPh Final berakhir, Wajib Pajak diharuskan melakukan penghitungan PPh Pasal 25 dengan mekanisme normal yaitu dengan tarif sesuai Pasal 17.

Status sebagai Wajib Pajak tidak hanya sekedar membayar pajak, namun pelaporan pajak juga harus dilakukan. Wajib Pajak membayar pajak menggunakan sarana yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, begitu pula dalam hal pelaporan pajak SPT Tahunan. Saat ini Wajib Pajak diharuskan melapor pajak dan membayar pajak melalui sarana online dibandingkan dahulu yang masih dilakukan secara manual. Djponline sebagai aplikasi yang disediakan bagi Wajib Pajak untuk

kewajiban pembayaran dan pelaporan pajaknya. Pembayaran pajak dengan menggunakan e-billing sedangkan pelaporan pajak menggunakan e-Form. Digitalisasi layanan perpajakan tersebut diharapkan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak tidak lagi perlu antre untuk melapor pajak di kantor pajak, selain itu pelaporan pajak dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja; hal ini juga dapat mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Meskipun dalam hal beberapa aspek digitalisasi memberikan keunggulan, digitalisasi layanan perpajakan belum tentu dapat diterima baik oleh Wajib Pajak, salah satunya karena literasi teknologi Wajib Pajak yang berbeda dan tidak merata.

Manfaat suatu teknologi informasi dapat diketahui oleh pengguna dengan model khusus. Jogiyanto (2017) mengungkapkan salah satu model yang umum digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan pertama kali oleh Ajzen dan Fishbein (1975). Kemudian, Davis (1989) merupakan peneliti yang pertama kali mengenalkan model TAM ini dan mengembangkannya dengan menambahkan dua variabel/faktor utama ke dalam model TRA, yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use - PEU*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness - PU*). Penentuan *acceptance* dari *users* terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh PEU dan PU tersebut. Terdapat lima variabel utama dari TAM yang sampai saat ini masih sama dengan asalnya, yaitu *perceived ease of use* (PEU - persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (PU - persepsi kegunaan), *attitude towards using the technology* (sikap penggunaan), *behavioral intention to use* (niat perilaku penggunaan), dan *actual system usage* (penggunaan sistem sesungguhnya).

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229). Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kombinasi (*mixed method*) yang berbentuk studi kasus di KPP Pratama Praya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manfaat insentif PPh Final UMKM orang pribadi atas bagian omset sampai dengan Rp500 juta dalam satu tahun pajak yang

didapatkan oleh UMKM orang pribadi sehubungan dengan pemberlakuan PP No. 23/2018 sebagaimana telah diubah terakhir dengan PP No. 55/2022. Penelitian ini juga menganalisis persepsi pemenuhan pembayaran PPh Final 0,5% Wajib Pajak UMKM orang pribadi terhadap pembayaran Wajib Pajak UMKM secara normal yang menggunakan tarif PPh Pasal 17, pelaporan dan pembayaran pajak dengan menggunakan layanan digital, dan hal-hal yang perlu dilakukan Wajib Pajak dalam menerapkan tarif PPh Pasal 17 sesuai Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh) apabila batas waktu penggunaan tarif sesuai PP Nomor 55 Tahun 2022 berakhir. Kerangka penelitian konseptual sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1.

Penelitian ini menggunakan survei untuk mengumpulkan datanya. Adapun survei disebar secara daring menggunakan formulir *g-form* dan survei langsung ke tempat usaha Wajib Pajak. Data juga didapatkan dari KPP Pratama Praya, data tahun 2021 dan 2022 berupa pelaporan SPT Tahunan, pembayaran PPh Final, dan pembayaran angsuran PPh Pasal 25. Atas data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan sebelumnya kemudian dilakukan analisis. Analisis dilakukan dalam tahapan mereduksi data berdasarkan pertanyaan dan tujuan penelitian, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Data primer hasil kuesioner mengenai persepsi WPOP UMKM terhadap manfaat pengurangan pajak atas bagian peredaran bruto sampai dengan Rp500 juta dan penggunaan teknologi untuk layanan perpajakan dianalisis menggunakan skor skala likert dari skala 1 s.d. 6 dimana tidak adanya median akan bersifat netral sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1, sedangkan pengolahan data dilakukan dengan *Microsoft Excel*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Survei dilakukan terhadap 200 Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP target. Dari kuesioner yang disebar tersebut diperoleh 20 kuesioner yang diisi oleh responden. Sementara itu, penyebaran kuesioner melalui dua ketua grup asosiasi menambah 13 responden yang mengisi kuesioner, dan survey lokasi oleh peneliti menghasilkan 49 kuesioner yang diisi. Tabel 2 menunjukkan jumlah keseluruhan yang diisi adalah 82 kuesioner, namun terdapat 40 kuesioner yang dikeluarkan karena ketidaklengkapan. Pada akhirnya kuesioner yang menjadi bahan analisis adalah 42 kuesioner. Kuesioner yang dijadikan bahan analisis adalah yang berasal dari responden yang telah memiliki NPWP. Dari jumlah tersebut, terdapat beberapa kategori responden, yang meliputi:

- a. Responden yang membayar pajak dengan menggunakan tarif UMKM PPh Final 0,5% sebanyak 17 Wajib Pajak. Jumlah tersebut terdiri dari sembilan Wajib Pajak dengan omset kurang dari lima ratus juta rupiah setahun dan delapan Wajib Pajak dengan omset lima ratus juta s.d. 2miliar rupiah setahun.
- b. Responden yang memiliki peredaran bruto rata-rata per tahun kurang dari lima ratus juta dengan pengisian 33 kuesioner.
- c. Responden yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-Form dan pembayaran pajak dengan pembuatan e-billing, dengan pengisian sebanyak lima kuesioner.

Dari 42 kuesioner tersebut, terdapat 22 responden yang belum melaksanakan kewajiban perpajakan dan dua puluh responden yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan. Jumlah responden yang telah melaksanakan kewajiban perpajakan tersebut dibagi menjadi tujuh belas Wajib Pajak yang menggunakan tarif final 0,5% dan tiga responden yang menggunakan tarif PPh normal sesuai Pasal 17. Berdasarkan pengisian responden sebagaimana ditunjukkan di tabel 3, didapatkan empat Wajib Pajak dengan tarif PPh Final 0,5% yang pernah mengakses djponline, sementara Wajib Pajak dengan penggunaan tarif PPh Pasal 17, hanya satu Wajib Pajak yang pernah mengakses djponline.

Hasil penelitian ini berdasarkan data primer pada kuesioner yang disebar, wawancara kepada narasumber petugas pajak dan olahan data sekunder dari KPP Pratama Praya. Ringkasan hasil penelitian pada tabel 4 adalah sebagai berikut.

1. Sebanyak tiga dari tujuh belas responden atau sebanyak 17,65% mengetahui adanya batasan peredaran bruto yang tidak dikenakan pajak. Tiga orang tersebut memanfaatkan insentif tersebut untuk menambah modal.
2. Berdasarkan data pada tabel 5, dimana data berasal dari KPP Pratama Praya, Sebanyak 210 Wajib Pajak orang pribadi yang membayar PPh Final 0,5% di tahun 2021 tidak lagi membayar pajaknya di tahun 2022. Nilai pembayaran 210 Wajib Pajak tersebut pada tahun 2021 adalah sebesar Rp. 104.846,721,00. Selain itu, terdapat penurunan pembayaran pajak oleh 89 Wajib Pajak tahun 2021 yang juga membayar di tahun 2022 dengan total nilai Rp. 110.312.184,00. Namun demikian, terdapat kenaikan pembayaran 70 Wajib Pajak senilai Rp. 91.048.376,00 tahun 2021 di tahun 2022. Data tersebut juga menunjukkan adanya 62 Wajib Pajak baru yang di

- tahun 2021 belum melakukan pembayaran dengan nilai pembayaran tahun 2022 sebesar Rp. 202.266.385,00, sehingga jumlah WPOP yang membayar PPh di tahun 2022 sebanyak 221 dengan nilai keseluruhan Rp. 728,914.327.,00. Capaian penerimaan PPh Final orang pribadi tersebut naik sebesar 10,46% dibandingkan tahun sebelumnya.
3. Dari 21 responden yang memiliki NPWP, hanya tiga orang atau 14,29% yang melaksanakan kewajiban perpajakan dengan menggunakan tarif PPh Pasal 17. Responden yang memilih membayar pajak dengan menggunakan tarif final 0,5% sebanyak delapan belas responden atau 85,71%. Sementara itu, dari delapan belas responden hanya empat yang mengetahui adanya batasan waktu (*grace period*) penggunaan tarif final 0,5%. Hal ini berarti sebanyak empat belas responden atau 77,78% tidak mengetahui adanya batasan waktu penggunaan tarif pajak penghasilan final 0,5%. Ringkasan data terkait hal ini dituangkan pada tabel 6.
 4. Tabel 7 menunjukkan jumlah WPOP yang membayar dengan skema tarif PPh Pasal 17 dengan angsuran per masa pajak adalah sebanyak 73 di tahun 2021, sedangkan pada tahun 2022 jumlahnya menurun menjadi 69 Wajib Pajak. Namun demikian, jumlah penerimaan naik tipis dari sebelumnya Rp. 1.399.964.427,00 menjadi Rp. 1.464.851.419. Penerimaan yang berasal dari pembayaran PPh Pasal 17 dua kali lebih banyak dari Penerimaan PPh Final, namun jumlah Wajib Pajak nya lebih banyak. Hal tersebut menunjukkan banyak Wajib Pajak yang perlu untuk mengetahui dan menggunakan tarif PPh Pasal 17 setelah *grace periode* penggunaan tarif PPh Final 0,5% berakhir.
 5. Persepsi wajib pajak dalam menggunakan djponline menunjukkan skala 5,26 sebagaimana pada tabel 8. Hal ini berarti telah memenuhi persepsi kemudahan pengguna dan niat pelaku penggunaan atau dalam Model TAM sesuai dengan konstruk *perceived ease of use* dan *behavioral intention to use*.
 6. Persepsi Wajib Pajak atas kualitas sistem djponline ditunjukkan pada tabel 9 dengan skala 4,8 yang berarti memenuhi persepsi penggunaan sistem yang sesungguhnya atau dalam Model TAM sesuai dengan konstruk *actual system usage*.
 7. Persepsi Wajib Pajak atas kualitas pelayanan pada tabel 10 menunjukkan skala likert 4,85 yang berarti bahwa menggunakan djponline dapat mempermudah kinerja atau dalam Model TAM sesuai dengan konstruk *perceived usefulness*.

8. Persepsi Wajib Pajak atas kualitas informasi yang dihasilkan djponline untuk pelaporan SPT Tahunan pada tabel 11 menunjukkan skala likert 5,1, yang berarti Wajib Pajak merasa diuntungkan dengan kualitas informasi tersebut atau dalam Model TAM sesuai dengan konstruk *attitudetoward using*.
9. Persepsi Wajib Pajak atas penggunaan e-billing sebesar 4,9 yang berarti Wajib Pajak merasa cukup puas menggunakan e-billing atau dalam Model TAM sesuai dengan konstruk *actual system usage*.
10. Tingkat persetujuan Wajib Pajak atas persepsi Wajib Pajak atas kualitas informasi e-billing pada tabel 12 sebesar 5,32 skala likert, hal ini menunjukkan Wajib Pajak menyetujui kualitas baik dan diuntungkan dengan hasil djponline atau sesuai dengan konstruk *attitude toward using* pada Model TAM.

Semua Wajib Pajak UMKM orang pribadi dapat memanfaatkan insentif PPh Final. Hal tersebut dilakukan secara mandiri oleh Wajib Pajak dengan tidak membayar pajak apabila penghasilan brutonya tidak melebihi lima ratus juta rupiah dalam satu atau bagian tahun pajak. Dengan kata lain, pemanfaatan insentif tersebut juga bergantung dari pengetahuan Wajib Pajak atas adanya ketentuan tersebut yang mana telah disosialisasikan oleh petugas pajak. Wajib Pajak dapat menggunakan uangnya untuk menambah modal atau menggaji pegawai alih-alih membayar pajak. Jumlah wajib pajak yang menggunakan tarif final 0,5% jauh lebih banyak dibandingkan tarif PPh normal sesuai Pasal 17, namun demikian masih banyak juga Wajib Pajak pengguna tarif PPh Final 0,5% yang tidak mengetahui batasan waktu penggunaan tarif tersebut. Wajib Pajak harus mengetahui batasan waktu tersebut untuk mempersiapkan diri menggunakan tarif PPh Pasal 17. Wajib Pajak yang mendapat insentif dapat menonaktifkan NPWP untuk mengurangi beban administrasi pelaporan. Namun demikian, Wajib Pajak banyak yang memilih untuk tetap efektif ber-NPWP dengan alasan diantaranya untuk syarat mendapat kredit dari bank, melaksanakan kewajiban perpajakan lainnya, dan untuk meningkatkan penjualan dengan aktif perpajakan.

Wajib Pajak diharuskan melaporkan SPT Tahunan secara daring melalui laman djponline. Selain itu, djponline digunakan untuk membuat billing untuk membayar pajak. Cara pelaporan dan pembayaran pajak tersebut dinilai menguntungkan Wajib Pajak diantaranya karena tidak perlu antri. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran dan pelaporan pajak setiap waktu dan dimana saja. Hal ini dengan catatan bahwa

djponline sebagai salah satu aplikasi perpajakan harus mudah diakses, mudah digunakan, dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menggunakan model TAM menunjukkan Wajib Pajak setuju bahwa djponline memenuhi variabel penentu penerimaan users terhadap teknologi informasi atau aplikasi perpajakan djponline, yaitu *perceived ease of use* (PEU - persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (PU - persepsi kegunaan), *attitude towards using the technology* (sikap penggunaan), *behavioral intention to use* (niat perilaku penggunaan), dan *actual system usage* (penggunaan sistem sesungguhnya).

KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis manfaat pembebasan pajak dan digitalisasi layanan perpajakan djponline. Berdasarkan survey yang dilakukan diketahui bahwa tiga Wajib Pajak atau hanya 17,64% responden mengetahui adanya pengurangan pajak atas bagian dari penghasilan bruto sampai dengan lima ratus juta rupiah. Satu Wajib Pajak membayar pajak lebih kecil karena omsetnya berada di kisaran lima ratus juta hingga kurang dari dua miliar, sedangkan dua Wajib Pajak mendapat pembebasan pajak karena memiliki omset kurang dari lima ratus juta per tahun. Sisanya sebanyak 14 Wajib Pajak atau 82,36% tidak mendapat pengurangan atau pembebasan pajak karena tidak mengetahui ketentuan PP Nomor 55 Tahun 2022. Penelitian ini juga menemukan bahwa tiga Wajib Pajak yang mendapat manfaat atas pengurangan pajak digunakan untuk menambah modal.

Berdasarkan data tahun 2021, sebanyak 210 Wajib Pajak dengan nilai pembayaran Rp. 104.846.721,00 tidak lagi membayar pajak di tahun 2022. Hal tersebut mengindikasikan omset Wajib Pajak di bawah Rp500 juta dalam satu tahun pajak sehingga tidak lagi membayar pajak. Berdasarkan data tahun 2021, sebanyak 89 Wajib Pajak mengalami penurunan pembayaran senilai Rp. 110.312.184,00 di tahun 2022. Hal tersebut dapat menjadi indikasi bahwa Wajib Pajak memanfaatkan insentif atau mengalami penurunan omset.

Berlakunya ketentuan pengurangan pajak atas bagian peredaran bruto hingga lima ratus juta rupiah dapat dimanfaatkan Wajib Pajak untuk menonefektifkan NPWP nya dalam rangka mengurangi beban administrasi pelaporan, namun enam dari sembilan Wajib Pajak memilih untuk tetap aktif ber-NPWP agar dapat digunakan sebagai syarat mendapat kredit bank, melaksanakan kewajiban perpajakan lainnya, dan meningkatkan

penjualan. Data tahun 2021 menunjukkan bahwa sebanyak 210 Wajib Pajak tidak lagi membayar pajak di tahun 2022. Hal tersebut dapat menjadi indikasi Wajib Pajak memiliki omset kurang dari lima ratus juta dalam setahun dan memanfaatkan insentif, sehingga Wajib Pajak dapat menjadi kriteria untuk NPWP nya dinonefektifkan secara jabatan.

Jumlah Wajib pajak yang menggunakan tarif pajak penghasilan final sebesar 0,5% adalah sebanyak 152, lebih tinggi atau tiga kali lebih banyak dari jumlah Wajib Pajak yang menggunakan tarif PPh Pasal 17. Banyak Wajib Pajak yang perlu tahu tentang penghitungan pajak menggunakan tarif PPh Pasal 17, NPPN, dan PPh Pasal 25. Sebanyak 77,78% atau empat belas dari delapan belas responden yang menggunakan tarif pajak penghasilan final sebesar 0,5% tidak mengetahui adanya batasan waktu penggunaan tarif tersebut, hanya ada 19,05% yang mengetahui adanya batasan waktu penggunaan tarif pajak UMKM sesuai PP Nomor 23 Tahun 2018. Wajib Pajak yang menggunakan tarif PPh Pasal 17 nilai pembayarannya dua kali lebih banyak namun jumlah Wajib Pajaknya hanya sepertiga dari Wajib Pajak yang menggunakan tarif final.

Persepsi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak menggunakan layanan digital dianalisis menggunakan lima persepsi dari model TAM yaitu, *perceived ease of use* (PEU - persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (PU - persepsi kegunaan), *attitude towards using the technology* (sikap penggunaan), *behavioral intention to use* (niat perilaku penggunaan), dan *actual system usage* (penggunaan sistem sesungguhnya). Dari kelima persepsi atau konstruk tersebut, didapatkan hasil kuesioner yang menunjukkan angka di kisaran 4,8 – 5,26, yang artinya Wajib Pajak setuju bahwa *djponline* dapat digunakan dengan untuk pelaporan dan pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penelitian ini merekomendasikan hal-hal berikut.

1. Direktorat Jenderal Pajak

- a. Direktorat Jenderal Pajak perlu menambahkan bukti penerimaan elektronik (BPE) SPT dalam format pdf yang dapat diunduh dan disimpan oleh Wajib Pajak, tidak hanya BPE yang tulisan yang dikirim melalui email. Dengan demikian kualitas informasi yang dihasilkan oleh *djponline* tidak hanya baik namun juga mudah diarsipkan.

b. Direktorat Jenderal Pajak perlu untuk melakukan penyesuaian kode jenis pajak dan kode jenis setoran sesuai dengan KLU Wajib Pajak yang ada pada *dropdown list e-billing* agar Wajib Pajak tidak bingung atau salah memilih kode jenis pajak dan kode jenis setoran.

2. KPP Pratama Praya

a. KPP Pratama Praya perlu lebih banyak melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial kepada Wajib Pajak tentang adanya pengurangan atau pembebasan pajak atas penghasilan bruto sampai dengan lima ratus juta rupiah.

b. Melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak UMKM melalui asosiasi atau perkumpulan mengenai batas waktu penggunaan tarif PPh Final 0,5% agar masyarakat mengetahui dan mempersiapkan diri sejak awal sebelum beralih ke tarif normal PPh.

c. Melakukan analisis mendalam terkait 210 Wajib Pajak yang tidak membayar pajak di tahun 2022 untuk mengetahui penyebab penurunan pembayaran pajak tersebut dan melakukan tindak lanjut berupa imbauan atau visitasi.

d. Melakukan analisis terkait penurunan pembayaran 89 Wajib Pajak di tahun 2022 untuk mengetahui apakah Wajib Pajak memanfaatkan insentif, tidak patuh, atau mengalami penurunan omset.

e. Melakukan analisis terhadap 22 Wajib Pajak yang telah ber-NPWP namun belum melaksanakan kewajiban perpajakan agar dapat ditentukan tindakan penonefektifan NPWP atau dilakukan pengawasan.

3. Wajib Pajak

a. Wajib Pajak perlu secara aktif untuk mencari tahu dan mempelajari ketentuan baru terkait batasan penghasilan bruto yang mendapat pengurangan atau pembebasan pajak sesuai dengan PP 23 Tahun 2018.

b. Wajib Pajak perlu mempelajari cara penghitungan pajak dengan menggunakan norma penghitungan penghasilan neto (NPPN) agar pada saat berakhir masa berlaku penggunaan tarif PPh Final 0,5%, Wajib Pajak sudah dapat menggunakan tarif normal PPh dan menghitungnya sendiri.

c. Wajib Pajak perlu mempelajari melakukan kewajiban pembukuan untuk keperluan tertib administrasi perpajakan.

d. Wajib Pajak seharusnya melakukan penonefektifan NPWP apabila atas penghasilan yang diterima tidak melebihi batasan peredaran bruto kena pajak sebagaimana tertuang dalam PP Nomor 23 Tahun 2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, 13 (3): 319–340.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*, Addison-Wesley.
- Irawati, Tri., Rimawati, Elisya., & Pramesti, Nayu Ariloka. (2019). Penggunaan metode teknologi acceptance model (TAM) dalam analisis sistem informasi alista (Application on Logistic and Supply Telkom Akses).
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Laksono, Hari. (2017). Evaluasi kesuksesan SIMDA BMD pada pemerintah kabupaten grobogan menggunakan model kombinasi delone mclean dan technology acceptance model. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*, 151-167.
- Nuryanah, S., Mahabbatussalma, F., & Satrio, A. A. (2021). Evaluation of government reform in tax administration: Evidence from micro, small and medium enterprises (MSMEs) in Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 1–13.
- Pemerintah RI (2003). Undang-Undang No 17 tahun 2003 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 93*. Jakarta.
- Pemerintah RI (2008). Perubahan Keempat atas Undang-Undang No 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. 23 September 2008. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 133*. Jakarta.
- Pemerintah RI (2009). Perubahan Keempat atas Undang-Undang No 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 25 Maret 2009. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62*. Jakarta.
- Pemerintah RI (2013). Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu. 13 Juni 2013. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 106*. Jakarta.
- Pemerintah RI (2018). Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu. 8 Juni 2018. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 89*. Jakarta.
- Pemerintah RI (2021). Undang-Undang No 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246*. Jakarta.
- Pemerintah RI (2022). Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan. 20 Desember 2022. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 231*. Jakarta.
- Permana, Putu Adiguna. Penerapan metode TAM (Technology Acceptance Model) dalam implementasi sistem informasi bazaar banjar. *Jurnal Speed (Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi)*
- Simanjuntak, M. T. (2021). Evaluasi kebijakan insentif pajak usaha kecil mikro dan menengah (UMKM) pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan asas pemungutan

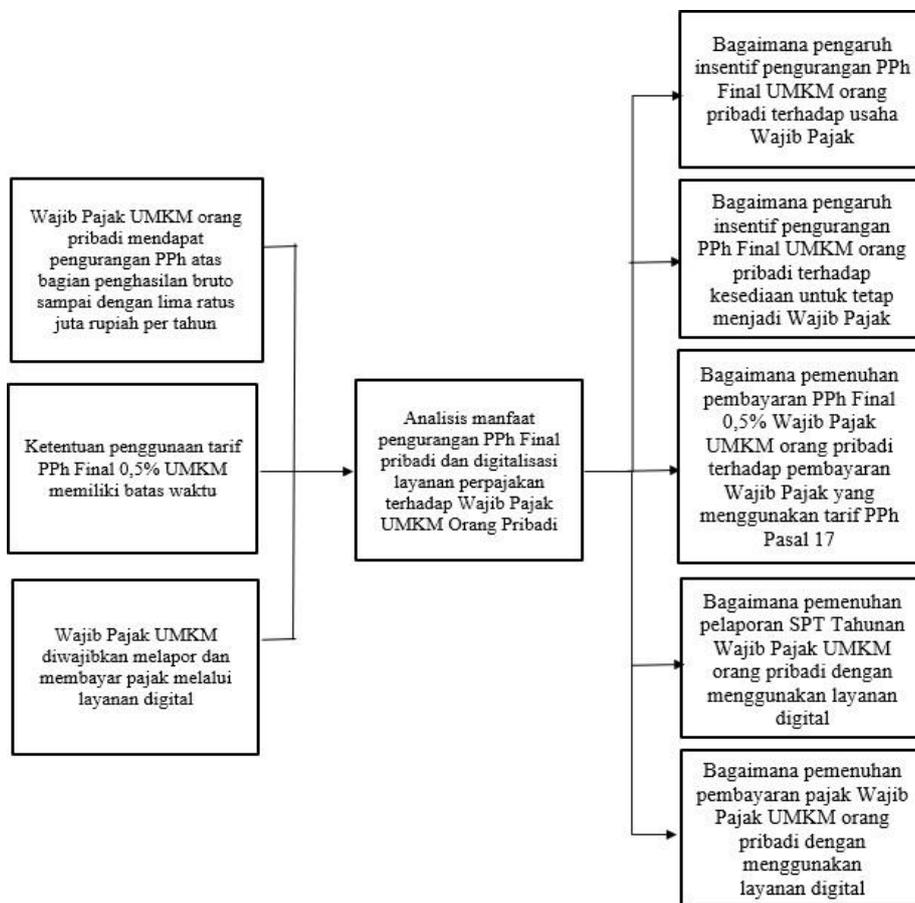
pajak the four maxims (Studi Kasus : KPP Pratama Jakarta Gambir Dua). Tesis. Magister Akuntansi. Universitas Indonesia.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

Wijastuti, Andita Meilia. (2022). Evaluasi kebijakan insentif PPh Final ditanggung pemerintah bagi wajib pajak UMKM terdampak Covid 19 (Studi Kasus : KPP Pratama Tanah Abang Satu). Skripsi. Sarjana Akuntansi. Universitas Indonesia.

Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian
 Sumber: Data diolah Peneliti (2023)

Tabel 1. Pilihan Jawaban dan Konversi Skor

Pilihan jawaban	Skor untuk Pertanyaan
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Agak Tidak Setuju (ATS)	3
Agak Setuju (AS)	4

Setuju (S)	5
Sangat Setuju (SS)	6

Sumber: Sugiyono (2017)

Tabel 2. Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner

Rincian	Jumlah Kuesioner		
Jumlah kuesioner diisi			82
Jumlah responden yang tidak punya NPWP		39	
Jumlah data anomali		1	
Jumlah data tidak digunakan			40
Jumlah data digunakan (responden dengan NPWP)			42
Responden dengan omset <500 juta		33	
Tarif 0,5%	9		
Tarif PPh Pasal 17	2		
Belum melaksanakan kewajiban pajak	22		
responden dengan omset 500 juta s.d. 2 Miliar		9	
Tarif 0,5%	8		
Tarif PPh Pasal 17	1		
<i>Response rate</i> (Total kuesioner terisi/Total kuesioner disebar)			31,30%

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 3. Ringkasan Hasil Kuesioner Penggunaan djponline

Jenis Tarif PPh	Jumlah Wajib Pajak	
	Tidak Mengakses djponline	Mengaksesdjponline
PPh Final 0,5%	17	4
PPh Pasal 17	3	1
Total responden djponline yang diteliti		5

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 4. Jumlah Wajib Pajak yang Mengetahui Ketentuan Pengurangan PPh Final UMKM

Klasifikasi Usaha	Pengetahuan Wajib Pajak terkait Insentif Pengurangan PPhFinal UMKM			
	Tahu		Tidak tahu	
	<Rp 500 juta	Rp 500 juta s.d. Rp 2miliar	<Rp 500 juta	Rp 500 juta s.d. Rp 2miliar
Perdagangan		1	6	6
Jasa	1			
Peternakan	1		1	1
Jumlah	2	1	7	7

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 5. Aktivitas Pembayaran Tahun 2021 dan 2022 Wajib Pajak UMKM KPP Pratama Praya

Aktivitas Pembayaran	Tahun	Wajib Pajak	Nilai
Wajib Pajak PPh Final 0,5%	2021	369	670.758.471
Pengurangan pembayaran Wajib Pajak	2021	-210	- 104.846.721
Wajib Pajak Bayar PPh Final 0,5%	2022	159	565.911.750

Aktivitas Pembayaran	Tahun	Wajib Pajak	Nilai
Penurunan pembayaran Wajib Pajak tahun sebelumnya	2022	89	- 110.312.184
Kenaikan Bayar Wajib Pajak tahun sebelumnya	2022	70	91.048.376
Wajib Pajak baru PPh Final 0,5%	2022	62	202.266.385
Wajib Pajak bayar PPh Final 0,5%	2022	221	748.914.327

Sumber: KPP Pratama Praya, telah diolah kembali (2023)

Tabel 6. Jumlah Wajib Pajak Tahu Batas Waktu Tarif PPh Final 0,5%

Tarif yang Digunakan	Wajib Pajak Mengetahui Batas Waktu Penggunaan PPh Final 0,5%		
	Ya	Tidak	Jumlah
PPh Final 0,5%	4	14	18
PPh Pasal 17			3
Total			21

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 7. Jumlah Wajib Pajak dengan Pembayaran PPh Final

Jenis Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi	2021			2022		
	Jumlah WP	Nilai	% Penerimaan	Jumlah WP	Nilai	% Penerimaan
PPh Final 0,5%	369	670.758.471	0,15%	221	748.914.327	0,15%
PPh Pasal 17	73	1.399.964.427	0,31%	69	1.464.851.419	0,30%

Sumber: KPP Pratama Praya, telah diolah kembali (2023)

Tabel 8. Persepsi Wajib Pajak atas Kemampuan dalam Mengakses djponline

No	Pertanyaan	Total Skor	Skor maksimum	Tingkat Persetujuan	Rata-rata Skala Likert
1	Seseorang menunjukkan saya cara menggunakan aplikasi djponline	28	30	93%	5,6
2	Saya dapat menggunakan aplikasi djponline tanpa bantuan orang lain	24	30	80%	4,8
3	Saya lapor SPT Tahunan setiap tahun	27	30	90%	5,4
Total		79	90	87,66%	5,26

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 9. Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem djponline

No	Pertanyaan	Total Skor	Skor maksimum	Tingkat Persetujuan	Rata-rata Skala Likert
1	Terdapat pemberitahuan apabila salah input pada djponline	25	30	83,33%	5
2	Menu e-Form mudah ditemukan dalam djponline	24	30	80%	4,8
3	Petunjuk pengisian e-Form mudah dipahami	24	30	80%	4,8
4	Terdapat pesan error apabila salah mengisi SPT	23	30	76,67%	4,6
Total		96	120	80%	4,8

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 10. Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Total Skor	Skor maksimum	Tingkat Persetujuan	Rata-rata Skala Likert
1	Mudah mendapat bantuan dari kantor pajak apabila menemui kendala	24	30	80%	4,8
2	Menu lupa kata sandi mudah dilakukan	24	30	80%	4,8
3	Proses pembaruan kata sandi mudah dilakukan	24	30	80%	4,8
4	EFIN mudah didapatkan dari kantor pajak	25	30	83,33%	5
Total		97	120	80,83%	4,85

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 11. Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Informasi

No	Pertanyaan	Total Skor	Skor maksimum	Tingkat Persetujuan	Rata-rata Skala Likert
1	Bukti Penerimaan Elektornik SPT (BPE) dikirim dengan cepat ke email/SMS saya	25	30	83,33%	5
2	Bukti penerimaan elektronik SPT berisi informasi yang dibutuhkan	26	30	86,67%	5,2
Total		51	60	85%	5,1

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 12. Persepsi Wajib Pajak atas Penggunaan e-billing

No	Pertanyaan	Total Skor	Skor maksimum	Tingkat Persetujuan	Rata-rata Skala Likert
1	Menu e-billing mudah ditemukan di dponline	25	30	83,33%	5
2	Petunjuk pengisian e-billing mudah dipahami	24	30	80%	4,8
Total		49	60	81,66%	4,9

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)

Tabel 13. Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Informasi e-billing

No	Pernyataan	Total Skor	Skor maksimum	Tingkat Persetujuan	Rata-rata Skala Likert
1	ID billing adalah kode berupanomor yang dihasilkan dari aplikasi e-billing	25	30	83,33%	5
2	ID billing adalah kode nomoruntuk membayar pajak	26	30	86,67%	5,2
3	Setiap ID billing bersifat uniksehingga tidak mungkin sama dengan ID billing yang lain	26	30	86,67%	5,2
4	ID billing cepat muncul setelahselesai input jenis dan masa pajak	28	30	93,33%	5,6
5	Masa berlaku ID billing 30 haricukup realistis untuk saya menyettor pajak	28	30	93,33%	5,6
Total		133	150	88,66%	5,32

Sumber: Hasil kuesioner, telah diolah kembali (2023)