

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Empiris

Dalam penelitian yang dilakukan (Achmad dkk, 2022) terkait penerapan e-faktur PPN dalam upaya meningkatkan kepatuhan PKP pada salah satu KPP di Bandung. Hasil penelitian ini adalah, penerapan E-Faktur pada KPP terkait dinilai cukup baik karena 90% PKP sudah menggunakan E-Faktur. Kemudian dilihat dari tingkat kepatuhan PKP dalam melaporkan SPT Masa PPN dan Penerimaan PPN, setelah adanya aplikasi E-Faktur meningkat sebesar 34% dari 28,5%.

(Priatna dkk, 2022) melakukan penelitian terkait pengaruh penerapan faktur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Masa PPN pada KPP Pratama di Bandung. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisa data serta pembahasan, dinyatakan bahwa E-Faktur berpengaruh secara signifikan dan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung dalam memenuhi kewajiban PPN-nya. Namun hambatan yang ditemukan adalah jika wajib pajak tidak dapat terkoneksi dengan internet, maka wajib pajak tidak dapat melakukan penerbitan faktur pajak sehingga proses *upload* faktur gagal. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Bandung adalah menyelenggarakan sosialisasi terkait peraturan perpajakan dan memberikan motivasi kepada masyarakat.

(Parso, 2024) dalam penelitiannya terkait modernisasi sistem e-faktur terhadap kepatuhan PKP dalam administrasi faktur pajak, menemukan bahwa terdapat dampak signifikan akibat dari penerapan sistem e-faktur terhadap kepatuhan para wajib pajak atau pengusaha kena pajak. Meskipun pengaruh yang ditemukan tidak besar yakni 31,3% hal ini menunjukkan bahwa usaha pemerintah Republik Indonesia dalam mengubah sistem administrasi perpajakan meningkat dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak.

Berikut merupakan tabel rangkuman terkait penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

| Peneliti                    | Judul Penelitian                                                                                                          | Variabel Penelitian                                                                              | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Arfani dkk., 2024)         | Efektivitas Penerapan E-Faktur sebagai Upaya Pencegahan Faktur Pajak Fiktif                                               | Variabel Independen: Penerapan E-Faktur<br><br>Variabel Dependen: Pencegahan Faktur Pajak Fiktif | Pajak Pertambahan Nilai menjadi sangat rawan akibat mekanisme pengkreditan. Sehingga, e-Faktur menjadi celah bagi wajib pajak untuk melakukan kecurangan. Tetapi, e-Faktur juga dapat membantu Wajib Pajak dalam proses administrasi perpajakan seperti proses pelaporan SPT Masa PPN.                        |
| (Sahetapy dkk, 2021)        | Evaluasi Penerapan Sistem E-Faktur 3.0 dalam Melaporkan SPT Masa PPN Pada CV Mayiba Agung Mandiri Kota Sorong Papua Barat | Variabel Independen: Penerapan E-Faktur 3.0<br><br>Variabel Dependen: Pelaporan SPT Masa PPN     | Penerapan sistem e-Faktur 3.0 dalam pelaporan SPT Masa PPN CV Mayiba Agung Mandiri lebih efektif jika dibandingkan dengan sistem e-Faktur sebelumnya. Kemudian terdapat kepastian pembuatan Faktur Pajak yang diverifikasi menggunakan barcode dari DJP membuat faktur pajak dapat dipercaya dan tervalidasi. |
| (Cahyani, Dewi Endah. 2022) | Pengaruh E-Faktur, Penegakan Sanksi Pajak dan                                                                             |                                                                                                  | E-faktur mempunyai pengaruh terhadap pengetahuan                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                    |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Mediasi                                                       |                                                                                                                              | perpajakan dan kepatuhan pengusaha kena pajak. Kemudian, pelayanan pajak tidak menimbulkan pengaruh terhadap kepatuhan PKP dan pengetahuan perpajakan.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (Sadikin, 2022)    | Pajak Pertambahan Nilai: Tinjauan dan Pengembangan Aplikasi E-faktur Versi 3.0 dari Segi Pengalaman Pengguna (User Experience) dan Grafis Antar Pengguna (User Interface) | Variabel Independen: Pengalaman Pengguna, Grafis Antar Pengguna<br><br>Variabel Dependen: Pengembangan Aplikasi E-faktur 3.0 | Dalam penelitian terkait pengembangan aplikasi e-faktur versi 3.0 dari pengalaman pengguna dan grafis antar pengguna. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa desain UI/UX dari aplikasi e-faktur 3.0 terbilang masih kurang baik berdasarkan hasil wawancara dan eksperimen pada aplikasi terkait. Mayoritas partisipan pada penelitian ini menyetujui bahwa penggunaan aplikasi ini tidak sesuai ekspektasi, kuno, dan tidak menarik. |
| (Achmad dkk, 2022) | Analisis Penerapan E-Faktur PPN dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega                             | Variabel Independen: Penerapan E-Faktur PPN<br><br>Variabel Dependen: Kepatuhan PKP                                          | Hasil penelitian ini adalah, penerapan E-Faktur pada KPP terkait dinilai cukup baik karena 90% PKP sudah menggunakan E-Faktur. Kemudian dilihat dari tingkat kepatuhan PKP dalam melaporkan SPT Masa PPN dan Penerimaan PPN, setelah adanya                                                                                                                                                                                         |

|                      |                                                                                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                                       |                                                                                                      | aplikasi E-Faktur meningkat sebesar 34% dari 28,5%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (Marfiana dkk, 2021) | Penerapan Prepopulated Data Pajak Masukan pada Aplikasi E-Faktur 3.0 dan Kesesuaiannya dengan Peraturan PPN                                           | Variabel Independen: Prepopulated Pajak Masukan E-Faktur 3.0<br><br>Variabel Dependen: Peraturan PPN | Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menemukan penerapan prepopulated data pajak masukan pada e-faktur 3.0 memberikan efek bagi wajib pajak dengan mendapatkan kemudahan dalam proses administrasi pajak. Lalu dampak <i>prepopulated</i> bagi fiskus yaitu sebagai alat yang efektif dalam proses pengawasan PPN. Aturan pengkreditan pajak masukan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir masa pajak masih relevan dengan adanya <i>prepopulated</i> data ini. |
| (Priatna dkk, 2022)  | Pengaruh Penerapan Faktur Pajak Elektronik (E-faktur) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak untuk Pelaporan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Bandung Cibeunying | Variabel Independen: Penerapan E-faktur<br><br>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak              | Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisa data serta pembahasan, dinyatakan bahwa E-Faktur berpengaruh secara signifikan dan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung dalam memenuhi kewajiban PPN-nya. Namun hambatan yang ditemukan adalah jika wajib pajak tidak dapat                                                                                                                                      |

|                 |                                                                                                     |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                     |                                                                              | terkoneksi dengan internet, maka wajib pajak tidak dapat melakukan penerbitan faktur pajak sehingga proses <i>upload</i> faktur gagal. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Bandung adalah menyelenggarakan sosialisasi terkait peraturan perpajakan dan memberikan motivasi kepada masyarakat.                                                                                                                                                                                                                        |
| (Parso, 2024)   | Modernisasi Sistem E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dalam Administrasi Faktur Pajak | Variabel Independen: Sistem E-faktur<br><br>Variabel Dependen: Kepatuhan PKP | Dalam penelitiannya terkait modernisasi sistem e-faktur terhadap kepatuhan PKP dalam administrasi faktur pajak, menemukan bahwa terdapat dampak signifikan akibat dari penerapan sistem e-faktur terhadap kepatuhan para wajib pajak atau pengusaha kena pajak. Meskipun pengaruh yang ditemukan tidak besar yakni 31,3% hal ini menunjukkan bahwa usaha pemerintah Republik Indonesia dalam mengubah sistem administrasi perpajakan meningkat dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak. |
| (Sitorus, 2020) | Moderasi Insentif Pajak di Era                                                                      | Variabel Independen:                                                         | Dalam penelitian terkait moderasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                    |  |                                                                                                                                               |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |  | <p>Pandemi Covid-19 atas Pengaruh E-Faktur dan E-Bukti Potong terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>                                              | <p>Insentif Pajak, E-faktur, E-bupot</p> <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> | <p>insentif pajak di era pandemi Covid-19 atas pengaruh e-faktur dan e-bupot terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh e-faktur dan e-bupot terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan e-faktur pada era pandemi Covid-19 mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan e-faktur yang ada sudah menimbulkan dampak yang besar dikarenakan integrasi data yang ada pada aplikasi e-faktur.</p> |
| (Ndruru dkk, 2023) |  | <p>Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerapan E-Faktur PPN Guna Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di CV Valerie Mitra Kencana</p> | <p>Variabel Independen: E-faktur</p> <p>Variabel Dependen: Kepatuhan PKP</p>             | <p>Penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Faktur pada CV tersebut sudah efektif dan efisien serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya e-faktur ini, menyebabkan tenaga, biaya, dan waktu yang dikeluarkan oleh CV terkait lebih efisien</p>                                                                                                                                                                                                                   |

## 2.2 Tinjauan Teoritis

### 2.2.1 Pajak

Pajak merupakan iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang fungsinya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara. Penerimaan pajak merupakan penerimaan yang dapat diperoleh secara terus menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Pajak tidak sekedar instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan pendapatan negara tetapi juga mempunyai dampak yang signifikan terhadap perekonomian secara keseluruhan. Dengan adanya pemungutan pajak pemerintah dapat memperoleh sumber pendapatan yang digunakan untuk membiayai program pembangunan dan pelayanan publik.

Pendapatan dari sektor perpajakan akan dipakai pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa untuk kepentingan seluruh masyarakat. Barang yang disediakan oleh pemerintah dapat berupa peralatan pertanian dan perikanan yang diberikan kepada kelompok petani dan nelayan. Jasa yang disediakan pemerintah dapat berupa pemberian layanan kesehatan dan pendidikan gratis kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia salah satunya menggunakan *self assessment system* dengan memberikan kewenangan kepada wajib pajak dalam menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak yang menjadi kewajibannya. Dalam sistem ini wajib pajak harus secara proaktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penggunaan *self assessment system* lebih mudah, praktis, dan akan banyak mengurangi beban pekerjaan dari otoritas pajak yang secara otomatis juga mengurangi beban biaya operasional otoritas pajak.

### 2.2.2 Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak tidak langsung yang dapat dialihkan kepada pihak kedua atau pihak ketiga yang dibebankan karena kegiatan jual beli barang serta jasa. Kewajiban menyetor serta melaporkan Pajak Pertambahan Nilai dijatuhkan kepada pihak yang menyerahkan barang atau jasa. Karakteristik dari pemungutan PPN yakni pemungutannya tidak memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak sebagai subjek pajak melainkan berdasarkan objek pajak yang berkaitan dengan transaksi jual beli barang atau jasa.

Dasar hukum atas Pajak Pertambahan Nilai adalah Undang-undang Nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan atau lebih dikenal dengan UU HPP Bab IV Pasal 7 ayat (1) tentang PPN. Untuk mengoptimalkan penerimaan negara kembali seperti semula, pemerintah mengeluarkan kebijakan baru dengan menaikkan tarif Pajak Pertambahan Nilai menjadi 11% dan pada tahun 2025 naik menjadi 12% yang berfungsi untuk memperkuat kembali fondasi perpajakan serta keuangan negara.

### 2.2.3 E-Faktur

Faktur pajak elektronik atau disebut e-faktur merupakan faktur pajak yang dibuat melalui sebuah aplikasi yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi e-faktur merupakan upaya yang disediakan oleh DJP dalam memperbaiki sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Aplikasi e-faktur ini harus menggunakan jaringan internet dalam pengoperasiannya. Diterapkannya e-faktur bertujuan supaya dapat memudahkan Pengusaha Kena Pajak atau PKP dalam melakukan kewajiban perpajakannya yakni membuat faktur pajak dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi seperti menggunakan tanda tangan elektronik yang sebelumnya harus menggunakan tanda tangan basah. Lalu dengan adanya e-faktur, tidak diharuskan melakukan pencetakan sehingga dapat mengurangi biaya cetak, biaya kertas, dan biaya penyimpanan (Rintas et al., 2020).

Dasar hukum yang mengatur terkait pembuatan e-faktur diatur dalam Undang-Undang No 42 tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1983 tentang PPN barang dan jasa dan PPnBM, kemudian PMK-151/PMK.03/2013 Tentang tata cara pembuatan dan tata cara pembetulan dan penggantian faktur pajak, PER-16/PJ/2014 Tentang tata cara pembuatan dan pelaporan faktur pajak berbentuk elektronik, PER-17/PJ/2014 Tentang perubahan kedua atas bentuk ukuran, prosedur pemberitahuan, dalam rangka pembuatan, tata cara pengisian keterangan, pembetulan atau penggantian, dan pembatalan Faktur Pajak.

Penerbitan faktur pajak adalah prosedur yang penting dalam proses pemungutan PPN. Apabila faktur pajak tidak memenuhi syarat formil dan material yang ditetapkan oleh ketentuan pajak, faktur pajak tersebut dianggap langkah dan sah. Apabila tidak, faktur pajak tersebut dianggap cacat dan tidak lengkap sehingga penggunaannya menjadi tidak sah.

Isu terkait faktur pajak palsu berhubungan dengan kepatuhan pajak, maka dari itu diperlukan pengawasan terhadap transaksi yang dilakukan serta kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dengan menggunakan sistem self assessment untuk menghindari penggunaan faktur pajak palsu dan penyelewengan pajak lainnya (Ardi, 2022).

Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan update terhadap aplikasi E-Faktur dengan versi 4.0. Merupakan salah satu inovasi besar dalam sistem perpajakan yang ada di Indonesia. Fitur baru yang ditawarkan E-Faktur 4.0 ini membawa dampak yang signifikan jika dibandingkan dengan versi sebelumnya, bagi wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak.

Tujuan utama dari pembaruan E-Faktur 4.0 adalah penyederhanaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem baru pada E-Faktur 4.0 memberikan fitur utama yakni integrasi data. Penggabungan data dari berbagai sumber diharapkan dapat menghasilkan data pelaporan yang lebih tepat dan akurat dari sebelumnya.

Pembaruan E-Faktur 4.0 dapat dipahami sebagai inovasi teknologi yang akan diadopsi oleh pengguna berdasarkan faktor-faktor seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas. Sistem yang lebih mudah dipahami serta akan meningkatkan efektivitas dalam pemanfaatan dan penggunaannya.

#### 2.2.4 Kecerdasan Buatan

Kecerdasan buatan dan teknologi mempunyai peran penting dalam meningkatkan efektivitas pengawasan pajak dengan mengolah data dalam jumlah besar dan mendeteksi pola yang mencurigakan dalam transaksi. Implementasi kecerdasan buatan dalam pengawasan pajak dapat menurunkan kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi pengawasan.

Penggunaan kecerdasan buatan dalam pengawasan pajak memungkinkan otoritas pajak untuk memeriksa data dalam jumlah besar dengan kecepatan dan ketelitian yang tidak mungkin dicapai oleh tegana manusia (Burgeois dan Masselot, 2020). Burgeois dan Masselot menekankan bahwa implementasi kecerdasan buatan dalam sistem pajak dapat mengotomatiskan tugas-tugas yang sebelumnya bersifat manual, seperti pemeriksaan laporan pajak dan analisis kepatuhan. Ini menciptakan sistem pengawasan yang lebih efektif dan efisien.

Kecerdasan buatan dan analitik data telah menjadi alat penting dalam pengawasan perpajakan di banyak negara (OECD, 2019). Teknologi ini membantu otoritas pajak dalam menganalisis volume data yang sangat besar, meningkatkan deteksi penyimpangan, dan memperbaiki pengambilan keputusan secara otomatis, sehingga meningkatkan efektivitas sistem pengawasan pajak. Kecerdasan buatan dan otomatisasi pengolahan data mampu mempercepat proses pengawasan dan audit pajak (Ernst and Young, 2018). Ernst and Young menunjukkan bahwa kecerdasan buatan memungkinkan pemerintah untuk memproses laporan pajak dalam jumlah besar dan kompleks secara real-time dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi. Selain itu, kecerdasan buatan dapat mempelajari pola-pola tertentu yang menunjukkan potensi penipuan atau penyalahgunaan pajak. Kecerdasan buatan

mempunyai potensi besar untuk memodernisasi proses perpajakan (Bedi et al, 2017). Kecerdasan buatan dan otomatisasi pengawasan pajak dapat meningkatkan deteksi pelanggaran secara signifikan dan membantu otoritas pajak dalam menyusun strategi audit yang lebih efektif berdasarkan analisis data berbasis risiko.

Berdasarkan Teori Diffusion of Innovation (Rogers, 1962), dijelaskan bahwa teori inovasi difusi adalah penggambaran kreasi dan inovasi yang dibuat oleh manusia sehingga dapat membentuk elemen kebudayaan, tindakan serta instrumen baru untuk diimplementasikan pada lingkungan. Difusi yang dimaksud merujuk pada penemuan yang dikomunikasikan secara bertahap dengan menggunakan banyak cara yang ditujukan kepada pihak tertentu. Implementasi kecerdasan buatan dalam sistem pengawasan pajak membawa perubahan signifikan dalam efektivitas pengawasan dan kepatuhan pajak. Pendapat dari ahli seperti OECD, Bourgeois dan Masselot menyoroti bahwa kecerdasan buatan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam mengidentifikasi pelanggaran dan ketidakpatuhan pajak. Dengan memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan, otoritas pajak dapat mengoptimalkan proses pengawasan, menciptakan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan adil.

#### **2.2.5 User Experience**

*User experience* adalah salah satu aspek penting dalam implementasi sistem informasi. Menurut Nielsen (1993), *user experience* mencakup kualitas interaksi pengguna dengan sistem, dimana aspek kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna sangat berperan. Dalam konteks pengawasan pajak, *user experience* berkaitan dengan bagaimana wajib pajak dan petugas pajak berinteraksi dengan sistem E-Faktur 4.0 dan alat-alat teknologi lain seperti kecerdasan buatan serta seberapa mudah dan efektif sistem tersebut digunakan.

Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa jika pengguna merasa sistem bermanfaat (*perceived usefulness*) dan

mudah digunakan (*perceived ease of use*), hal ini akan meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan teknologi. Dalam konteks sistem E-Faktur 4.0, semakin baik *user experience*, semakin tinggi tingkat adopsi sistem tersebut dan pada akhirnya akan mendukung peningkatan efektivitas sistem pengawasan pajak.

Hassenzahl (2008) dalam penelitiannya menyoroti pentingnya elemen hedonic kenyamanan, kesenangan, dan kepuasan dalam *user experience*. Dalam konteks sistem perpajakan, *user experience* yang menyenangkan dan bebas dari hambatan teknis akan menciptakan rasa percaya diri dalam menggunakan sistem sehingga pada akhirnya berkontribusi pada efektivitas pelaporan dan pengawasan pajak. Pengalaman yang positif meningkatkan kepuasan pengguna, mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem dengan baik.

Sistem yang menawarkan *user experience* yang baik akan menciptakan rasa percaya pada pengguna. Kepercayaan ini sangat penting dalam pengawasan pajak karena pengguna yang percaya bahwa sistem pajak aman dan efisien akan lebih mungkin menggunakannya secara aktif. Pengalaman positif ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas keseluruhan sistem pengawasan pajak.

*User experience* yang baik juga merupakan faktor penting dalam efektivitas sistem pengawasan pajak. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan tingkat adopsi oleh wajib pajak dan mengurangi tingkat kesalahan dalam pelaporan pajak. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas pengawasan pajak secara keseluruhan karena lebih banyak wajib pajak yang mematuhi aturan dengan tepat waktu dan akurat.

Dengan demikian, efektivitas sistem pengawasan pajak sangat bergantung pada kualitas teknologi yang digunakan, kepatuhan wajib pajak, serta interaksi antara manusia dan teknologi.

### 2.2.6 Pengawasan Pajak

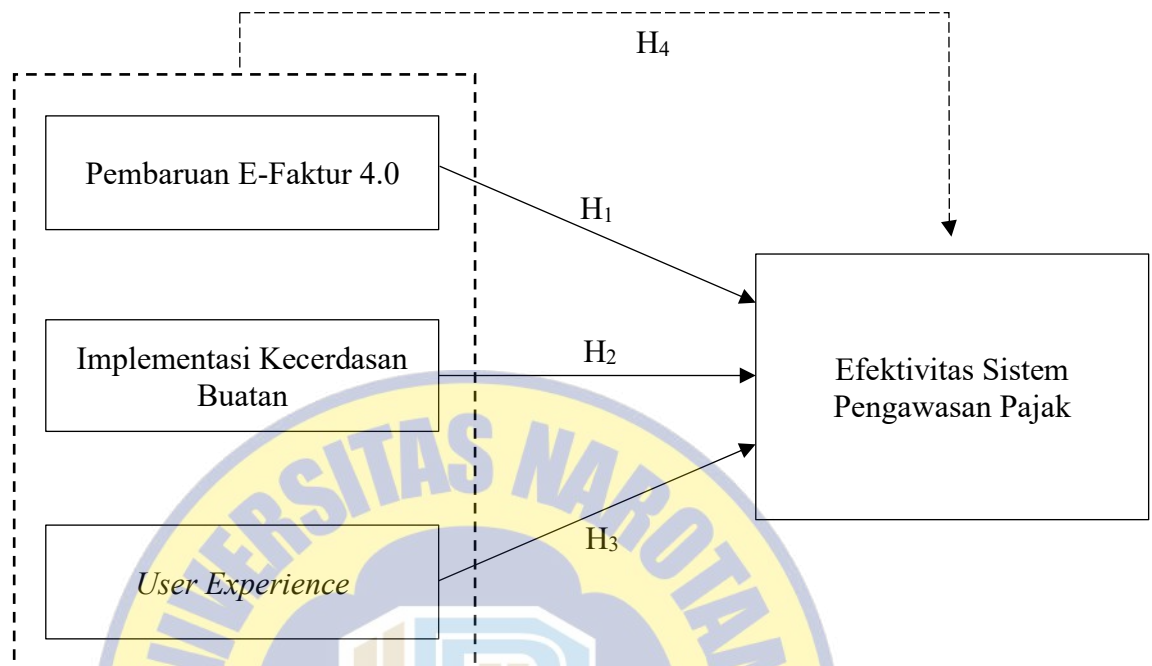
Efektivitas sistem pengawasan pajak merupakan kemampuan sistem perpajakan untuk memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap aturan dan regulasi perpajakan yang berlaku. Sistem pengawasan pajak yang efektif memainkan peran penting dalam meminimalkan risiko pelanggaran pajak, meningkatkan kepatuhan, dan mengoptimalkan penerimaan negara dari pajak.

Menurut Delone & McLean (1992), efektivitas suatu sistem informasi diukur melalui beberapa dimensi utama yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak terhadap individu dan organisasi. Dalam sistem perpajakan, efektivitas pengawasan pajak dapat diukur dengan melihat kualitas sistem seberapa cepat dan mudah digunakan sistem E-Faktur dan teknologi terkait seperti kecerdasan buatan dalam pengawasan data perpajakan. Lalu, kualitas informasi dalam aspek ketepatan dan kelengkapan data pajak yang dihasilkan dan disajikan oleh sistem. Faktor penggunaan dapat dilihat dari frekuensi dan intensitas penggunaan sistem oleh wajib pajak dan otoritas pajak. Kemudian kepuasan pengguna baik wajib pajak maupun petugas pajak dalam menggunakan sistem untuk proses pelaporan dan pengawasan.

Teori kepatuhan (Compliance Theory) dikemukakan oleh Stanley Milgram di tahun 1963. Kepatuhan merupakan dorongan masing-masing individu, kelompok, atau organisasi supaya dapat bertindak dalam melakukan suatu hal sesuai aturan. Teori kepatuhan menjelaskan bahwa keadaan seseorang mematuhi perintah yang telah ditetapkan.

Efektivitas pengawasan pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya transparansi, kemudahan pelaporan, dan kepercayaan terhadap sistem. Dengan adanya pembaruan E-Faktur 4.0 yang datanya terintegrasi serta *user experience* yang baik, kepatuhan terhadap aturan perpajakan di Indonesia.

## 2.3 Rerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Penelitian

## 2.4 Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Pembaruan e-faktur 4.0 terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

Pembaruan e-faktur 4.0 mengacu pada pengawasan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan (Priatna dkk, 2022) terkait pengaruh penerapan faktur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Masa PPN pada salah satu KPP Pratama di Bandung, disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisa data serta pembahasan, dinyatakan jika e-Faktur berpengaruh secara signifikan dan berdampak positif terhadap efektivitas sistem pengawasan pajak. Apabila semakin baik penerapan e-faktur maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dengan demikian hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pembaruan E-faktur 4.0 berpengaruh signifikan positif terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

#### 2.4.2 Pengaruh Implementasi Kecerdasan Buatan terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

Dalam penelitian yang dilakukan (Akbar dkk, 2024) terkait pengaruh kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Mampang, disimpulkan bahwa kecerdasan buatan mempunyai dampak positif yang signifikan efektivitas sistem pengawasan pajak. Dengan demikian hipotesis penelitian pada variabel ini adalah sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Implementasi Kecerdasan Buatan berpengaruh signifikan positif terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

#### 2.4.3 Pengaruh User Experience terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

Dalam penelitian oleh (Sari et al, 2022) menganalisis *user experience* pada aplikasi E-Tax dan menemukan bahwa kualitas *user experience* berperan penting dalam mendorong masyarakat untuk lebih banyak menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri dan jujur. Hal ini menunjukkan bahwa *user experience* yang baik meningkatkan efektivitas sistem pengawasan pajak.

H<sub>3</sub>: *User experience* berpengaruh signifikan positif terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak.

#### 2.4.4 Pengaruh Pembaruan E-Faktur 4.0, Implementasi Kecerdasan Buatan, dan *User Experience* terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

Pembaruan aplikasi E-Faktur yang didalamnya telah didukung dengan implementasi kecerdasan buatan serta *user experience* yang optimal dapat memungkinkan otomatisasi dalam verifikasi transaksi dan meningkatkan akurasi dalam pelaporan pajak serta memberikan kemudahan akses bagi para pengguna atau wajib pajak. Ketiga faktor memberikan peran penting dalam meningkatkan efektivitas sistem pengawasan pajak. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4: Pembaruan E-Faktur 4.0, Implementasi Kecerdasan Buatan, dan *User Experience* berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Sistem Pengawasan Pajak

