

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas analisis fiskal adalah salah satu titik krusial dalam efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan pajak oleh *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). AR memiliki peran strategis dalam melakukan analisis atas kepatuhan wajib pajak melalui penyusunan Laporan Hasil Penelitian (LHPt) yang menjadi dasar penerbitan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK), karena dari hasil analisis inilah diperoleh dasar untuk rekonsiliasi laporan keuangan komersial dan fiskal, pengujian kewajaran perhitungan pajak, hingga deteksi potensi anomali yang berindikasi ketidakpatuhan. Indikator kunci kualitas analisis fiskal meliputi akurasi rekonsiliasi, ketepatan waktu analisis, dan kemampuan mendeteksi anomali data fiskal. Pentingnya peran analisis fiskal ini ditegaskan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 yang menyebutkan bahwa AR bertugas melaksanakan analisis dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan serta melakukan penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak, dan penguasaan informasi. Lebih lanjut, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 menegaskan bahwa pengawasan kepatuhan wajib pajak dilaksanakan melalui penelitian kepatuhan formal dan material yang mencakup validasi serta analisis data dan/atau keterangan atas Tahun Pajak sebelumnya. Dalam SE ini juga dijelaskan bahwa SP2DK diterbitkan sebagai tindak lanjut atas hasil analisis yang menunjukkan indikasi ketidakpatuhan, dan hasilnya harus dituangkan dalam Laporan Hasil Permintaan Penjelasan (LHP2DK) sehingga kecepatan, ketepatan, dan akurasi analisis menjadi faktor penentu keberhasilan proses SP2DK. Ketentuan tersebut sejalan dengan SE-07/PJ/2020 yang mengarahkan penerapan pengawasan berbasis segmentasi wajib pajak guna meningkatkan efisiensi dan akurasi, serta SE-39/PJ/2015 yang mewajibkan AR untuk meneruskan aktivitas penelitian serta analisis atas keabsahab data yang disampaikan oleh Wajib Pajak serta mendokumentasikannya dalam Berita Acara sebagai dasar SP2DK.

Aplikasi berbasis *end-user computing* (EUC) oleh *Account Representative* memberi nilai tambah nyata bagi pengawasan pajak. Aplikasi ini merangkum dan menyatukan ribuan

data wajib pajak yang tersebar di berbagai sistem inti DJP menjadi keluaran yang ringkas dan menonjolkan indikator kunci, sehingga analisis risiko dan penelusuran potensi pajak dapat dilakukan lebih cepat, tepat, dan hemat waktu. Praktik internasional menunjukkan bahwa pemanfaatan data *integration* dan *advanced analytics* oleh otoritas pajak dirancang untuk menyaring data masif menjadi *insight* kepatuhan yang bisa ditindak, yang pada gilirannya memperkuat efektivitas pemeriksaan dan pengawasan (OECD, 2023). Di Inggris, program *Making Tax Digital* termasuk opsi *bridging software* yang menghubungkan *spreadsheet/EUC* ke sistem pajak terbukti menurunkan potensi kesalahan dan diproyeksikan menambah penerimaan hingga $\pm£3,9$ miliar pada tahun fiskal 2033–2034 (HMRC, 2025). Selain itu, *Spreadsheet Audit, Compliance & Examination* (SpACE) yang digunakan oleh HMRC menjadi contoh nyata bagaimana perangkat EUC dioptimalkan untuk menargetkan file berisiko tinggi secara efisien.

Literatur terdahulu juga menegaskan hal ini, misalnya Zheng et al. (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan *big data analytics* meningkatkan *timeliness* dan *precision* dalam analisis fiskal, sementara Vanhoeeyveld et al. (2020) menekankan pentingnya *anomaly detection* untuk menjaga akurasi dan keandalan data perpajakan. Rukanova et al. (2021) membuktikan bahwa pemanfaatan data *analytics* di domain kepabeanan meningkatkan kecepatan pengawasan pemerintah. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas analisis sangat ditentukan oleh sensitivitas terhadap indikasi penyimpangan laporan. Dalam konteks AR, kemampuan mendeteksi potensi *fraud* atau anomali fiskal merupakan bagian integral dari kinerja. Sejalan dengan temuan Prabowo dan Suhartini (2021), kualitas hasil analisis sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan skeptisisme profesional, yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas audit di sektor publik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas analisis fiskal dapat dipandang sebagai bentuk implementasi kualitas audit dalam konteks administrasi perpajakan. Selain itu, Sugiarto dan Martani (2024) menemukan bahwa pelaksanaan pengawasan kepatuhan berbasis SE-05/PJ/2022 meningkatkan ketepatan identifikasi potensi pajak serta efektivitas tindak lanjut SP2DK oleh AR. Sementara itu, Darono dan Pratama (2022) dalam kajiannya mengenai audit pajak di era *big data* menunjukkan bahwa integrasi analitik data memperkuat ketepatan deteksi ketidakpatuhan dan meningkatkan akurasi pengambilan keputusan fiskal. Dengan demikian, indikator

akurasi, rekonsiliasi, ketepatan waktu, dan deteksi anomali menjadi ukuran konkret kualitas analisis fiskal yang relevan untuk konteks AR DJP.

Direktorat Jenderal Pajak telah mengadopsi strategi segmentasi wajib pajak sejak diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan dan Pemeriksaan Wajib Pajak untuk Memperluas Basis Pajak. Strategi ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan sumber daya DJP sekaligus meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengawasan serta pemeriksaan wajib pajak. Dalam implementasinya, pengawasan komprehensif diterapkan pada wajib pajak strategis, sedangkan pengawasan berbasis kewilayahan diterapkan untuk wajib pajak lainnya. Selanjutnya, melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak, cakupan pengawasan diperluas. Surat edaran tersebut mengamanatkan pengawasan menyeluruh, termasuk analisis terhadap semua jenis pajak, laporan keuangan, dan *transfer pricing*, dapat pula diterapkan pada wajib pajak non-strategis. Perubahan ini mencerminkan upaya DJP untuk mengoptimalkan pengawasan dengan pendekatan yang lebih terintegrasi dan menyeluruh.

Berdasarkan observasi awal peneliti dalam lingkungan kerja khususnya di bidang pengawasan Wajib Pajak sebagai petugas *Account Representative*, yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak, menghadapi tantangan semakin meningkatnya jumlah serta kompleksitas data wajib pajak yang tersebar di berbagai sumber dan aplikasi internal. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan berbagai sistem informasi untuk mendukung tugas pengawasan, kenyataannya data valid yang dibutuhkan masih tersebar di banyak sistem yang berbeda, sehingga menyulitkan penggunaannya. Hingga Desember 2024, berdasarkan portal intranet internal DJP, terdapat 42 tautan aplikasi resmi yang mendukung tugas dan fungsi pegawai, di mana enam di antaranya diidentifikasi sebagai aplikasi inti (*core*), termasuk *Approweb* yang digunakan oleh AR untuk pengawasan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun DJP telah menyediakan sistem inti untuk mendukung pengawasan kepatuhan wajib pajak, kebutuhan akan integrasi data dalam penyusunan laporan hasil penelitian tetap menjadi tantangan yang signifikan. Hal ini mendorong munculnya inovasi berupa aplikasi yang dirancang khusus untuk membantu tugas pengawasan. Salah satu

inovasi yang menonjol adalah aplikasi desktop yang dikembangkan oleh seorang pegawai DJP dengan jabatan *Account Representative* (AR). Aplikasi ini telah berhasil diadopsi dengan cepat oleh banyak AR di semua Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Indonesia, bahkan hanya dalam waktu kurang dari satu tahun sejak diperkenalkan. Dikategorikan sebagai bagian dari *End User Computing* (EUC), aplikasi ini diciptakan berdasarkan kebutuhan mendesak AR (*end user*), terutama untuk mengatasi kendala dalam pengumpulan data internal DJP yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga memakan banyak waktu. Selain itu, aplikasi ini juga membantu mengatasi kesenjangan keterampilan di antara AR dalam hal pengolahan, analisis, dan penyajian data, dengan menyediakan data dalam bentuk lembar kerja terstruktur yang siap diolah menggunakan perangkat lunak seperti *Microsoft Excel*.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari sektor publik menghadapi berbagai keterbatasan, termasuk dalam hal fleksibilitas dan sumber daya untuk merespons dinamika dunia usaha. Di Indonesia, agenda Reformasi Birokrasi secara eksplisit diarahkan untuk mewujudkan organisasi pemerintah yang lebih efisien dan efektif seperti yang tertera dalam *Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024*; temuan akademik pada lingkungan Direktorat Jenderal Pajak juga menyoroti perubahan pengaturan dan praktik kerja yang berorientasi pada efisiensi serta perubahan gaya administrasi dan budaya organisasi (Kementerian PANRB, 2020/2023; Wihantoro, Lowe, Cooper, & Manochin, 2015). Namun, kompleksitas kebijakan dan prosedur dalam birokrasi pemerintah menciptakan kesenjangan dalam kemampuan DJP untuk melaksanakan fungsi pengawasan wajib pajak secara optimal. Sejak 2019, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memulai pendataan aplikasi yang tergolong sebagai *End User Computing* (EUC) di seluruh Indonesia. Aplikasi-aplikasi ini merupakan sistem yang dikembangkan secara mandiri oleh unit kerja untuk mendukung kebutuhan operasional tertentu. Namun hingga akhir 2023, tidak ada unit kerja yang mendaftarkan aplikasi pengawasan sebagai bagian dari EUC resmi yang terdata. Pada Agustus 2021, penggunaan aplikasi pengawasan ini sempat dihentikan melalui nota dinas dari Direktur Jenderal Pajak kepada seluruh Kepala Kantor Pelayanan Pajak, yang menegaskan pembatasan terhadap EUC dan penggunaan *robotic process automation* (RPA) untuk melindungi sistem utama DJP dari risiko tambahan.

Meskipun demikian, aplikasi ini tetap digunakan oleh sejumlah pegawai, terutama *Account Representative*, untuk membantu mereka dalam menjalankan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hingga Desember 2024, aplikasi tersebut telah diunduh dan digunakan oleh sekitar 23% dari total pegawai AR di seluruh Indonesia. Berdasarkan data *sharepoint* internal, jumlah pengguna aplikasi mencapai 2.411 orang pada awal Desember 2024, sementara kanal Telegram yang dibuat pengembang aplikasi sebagai sarana komunikasi telah diikuti oleh 4.146 anggota pada Desember 2024. Hal ini mencerminkan adopsi yang cukup signifikan, mengingat jumlah total pegawai AR di DJP adalah 10.898 orang, dengan 218 orang bertugas di Kantor Wilayah DJP Bali per 31 Desember 2024.

Fenomena pemanfaatan aplikasi berbasis *End User Computing* (EUC) dalam pengawasan wajib pajak telah mendapat perhatian empiris dari Wangsa dkk. (2025), yang meneliti adopsi inovasi pengawasan wajib pajak berbasis EUC pada *Account Representative* di lingkungan Kantor Wilayah DJP Bali. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan EUC muncul sebagai respons atas keterbatasan sistem inti perpajakan dalam memenuhi kebutuhan integrasi data dan analisis pengawasan wajib pajak. Dalam konteks tersebut, aplikasi EUC dipandang sebagai inovasi yang lahir dari kebutuhan pengguna akhir, yaitu AR, untuk mempercepat proses pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan data dalam kegiatan pengawasan.

Wangsa dkk. (2025) menemukan bahwa karakteristik kemampuan hasil untuk diamati, keunggulan relatif, dan kesesuaian dengan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap niat AR untuk mengadopsi inovasi EUC. Sebaliknya, kompleksitas dan kemampuan untuk dicoba tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa aplikasi EUC diterima oleh AR terutama karena dinilai memberikan manfaat nyata, sesuai dengan pola kerja pengawasan, dan mampu menunjukkan hasil yang dapat diamati dalam proses analisis wajib pajak. Dengan demikian, penelitian Wangsa dkk. (2025) memberikan dasar empiris bahwa EUC pengawasan telah menjadi fenomena penting dalam praktik kerja AR DJP, khususnya di lingkungan Kanwil DJP Bali.

Kepuasan pengguna sistem informasi menjadi salah satu indikator paling penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi teknologi, termasuk pada aplikasi End User Computing (EUC) yang digunakan oleh *Account Representative*. Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) (Doll dan Torkzadeh, 1988) serta diperkuat oleh penelitian lanjutan (McHaney et al., 2002; Hadji & Degoulet, 2016) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat menentukan keberlanjutan pemakaian sistem dan kualitas output yang dihasilkan. Dalam konteks ini, pendekatan berbasis EUCS menawarkan kerangka yang relevan untuk menganalisis penerapan teknologi oleh pengguna akhir, seperti AR. Aplikasi Lolipop, misalnya, merupakan inovasi berbasis EUC yang dirancang oleh AR untuk menyederhanakan proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data wajib pajak. Meskipun aplikasi ini tidak memiliki pengakuan formal dari DJP, penggunaannya yang luas menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap kemudahan akses, format keluaran data, dan kehandalan sistem. Aplikasi inovasi dalam pengawasan ini dirancang untuk digunakan secara eksklusif oleh internal DJP, sehingga pemahaman tentang kegunaannya cenderung unik dan lebih relevan di kalangan AR. Kondisi ini memberikan sudut pandang yang eksklusif kepada internal DJP, yang kemungkinan besar sulit dipahami sebagai fenomena oleh pihak di luar organisasi.

Hingga tahun ini, meskipun aplikasi resmi seperti *Coretax* sudah tersedia, praktik di lapangan memperlihatkan bahwa AR sering mengembangkan atau menggunakan aplikasi EUC tambahan seperti Lolipop untuk mempermudah rekonsiliasi dan analisis fiskal. Tetapi, sampai akhir-akhir ini belum terdapat penelitian yang mengukur bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi semacam itu berpengaruh pada kualitas analisis fiskal. Literatur yang ada lebih banyak menekankan EUCS pada sistem formal (ERP, HIS, atau *e-tax systems*), sehingga penelitian ini hadir untuk menjembatani gap tersebut dengan menguji kepuasan pengguna EUC dalam konteks kualitas analisis fiskal aparat pajak.

Selain faktor kepuasan pengguna, kualitas analisis fiskal yang dilakukan AR juga sangat ditentukan oleh kompetensi akuntansi yang dimiliki. Hal ini disebabkan karena tugas AR menuntut pemahaman yang mendalam terhadap standar akuntansi keuangan (PSAK) sekaligus aturan perpajakan fiskal, termasuk kemampuan melakukan rekonsiliasi, mengidentifikasi perbedaan temporer maupun permanen, serta menghitung pajak kini dan

tanggungan. Kompetensi akuntansi menjadi fondasi agar AR tidak hanya mampu membaca angka dalam laporan keuangan, tetapi juga menafsirkan secara kritis implikasinya terhadap kewajiban pajak. Literatur juga menunjukkan hal yang sama: Susanto et al. (2022) menegaskan bahwa kompetensi auditor berpengaruh langsung terhadap kemampuan mendeteksi penyimpangan laporan keuangan. Kompetensi yang dimaksud meliputi pengetahuan akuntansi dan perpajakan, keterampilan analitis dalam menelusuri bukti laporan keuangan, serta pengalaman profesional yang membentuk ketepatan penilaian dalam mendeteksi ketidakwajaran. Dalam konteks *Account Representative*, kompetensi ini mencerminkan kemampuan memahami perbedaan PSAK dan ketentuan fiskal, melakukan rekonsiliasi, serta menafsirkan implikasi pajak atas transaksi secara akurat, sementara Supriadi (2019) menekankan bahwa kompetensi, independensi, dan profesionalisme auditor berkorelasi positif dengan kualitas audit berbasis sistem. Temuan serupa diungkapkan Adiputra et al. (2021) yang melihat bahwa inovasi manajemen akuntansi hanya dapat berjalan efektif bila didukung oleh kompetensi sumber daya manusia. Lebih lanjut, *International Education Standards (IES) 3 dan 4* yang diterbitkan oleh IFAC (2019) menjabarkan empat pilar kompetensi profesional akuntan, yaitu *technical competence, analytical skill, digital competence, dan professional ethics*. Empat dimensi ini juga digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen variabel kompetensi akuntansi dalam penelitian ini. Kompetensi tersebut dipandang sebagai aset intelektual yang mendukung kemampuan AR untuk menghasilkan LHPT yang berkualitas, menjadi dasar SP2DK, serta memperkuat keandalan proses pengawasan pajak. Oleh karena itu, memasukkan kompetensi akuntansi sebagai variabel independen dalam penelitian ini sangat relevan, karena tanpa penguasaan yang memadai, kepuasan pengguna terhadap sistem tidak akan sepenuhnya tercermin pada peningkatan kualitas analisis fiskal. Sejalan dengan itu, Prayudi dan Susijuliantini (2024) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur keuangan daerah berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan, yang berarti semakin tinggi kompetensi yang dimiliki, semakin baik pula akurasi dan keandalan informasi yang dihasilkan. Sejalan dengan itu, Irayani dan Prayudi (2022) menemukan bahwa kompetensi aparatur, yang dipadukan dengan pelatihan pengguna, meningkatkan kualitas implementasi sistem keuangan desa. Temuan ini memperkuat hal bahwa kompetensi tidak hanya berkaitan

pada kemampuan teknis, tetapi juga meliputi pemahaman menyeluruh yang memungkinkan aparatur menghasilkan laporan dan analisis yang lebih transparan serta akuntabel. Oleh karena itu, dalam konteks perpajakan, kompetensi akuntansi AR merupakan elemen penting bersama dengan kepuasan pengguna sistem yang bisa mempengaruhi kualitas analisis fiskal yang optimal.

Meskipun kepuasan pengguna sistem (EUCS) dan kompetensi akuntansi diyakini berpengaruh terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal, hubungan tersebut tidak selalu konsisten. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem belum tentu berimplikasi langsung pada peningkatan mutu hasil analisis. Mudau (2024) menemukan bahwa meskipun kepuasan pengguna merupakan konstruk penting dalam keberhasilan sistem informasi, pengaruhnya terhadap efektivitas penggunaan sistem tidak terus menerus signifikan dan sesuai pada konteks operasional serta kompleksitas sistem. Pasch dan Ha (2025) juga menunjukkan bahwa dalam konteks interaksi manusia dan kecerdasan buatan, hubungan antara aspek teknis sistem dan kepuasan pengguna bersifat kompleks dan tidak linear, sehingga efek kepuasan terhadap hasil sistem tidak dapat digeneralisasi. Penelitian Angrayni (2025) pada sistem e-learning bahkan mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna dan desain antarmuka memberikan dampak yang bervariasi terhadap tingkat kepuasan dan keberhasilan penggunaan sistem. Senada dengan itu, Yusof (2024) mengungkapkan bahwa kesalahan sistem dan ketidaksesuaian antara teknologi dan proses kerja dapat menurunkan efektivitas hasil meskipun tingkat kepuasan pengguna relatif tinggi. Studi lain menemukan pengaruh yang lemah, tidak signifikan, atau bahkan negatif, terutama pada konteks pekerjaan yang melibatkan kompleksitas informasi dan beban analitis yang tinggi (Kapo et al., 2021). Temuan-temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa hubungan antara kepuasan pengguna dan kualitas hasil analisis tidak bersifat universal, tetapi sangat dipengaruhi oleh kecocokan antara pengguna, sistem, dan lingkungan kerja.

Di sisi lain, hubungan antara kompetensi akuntansi fiskal dan kualitas hasil analisis profesional juga menunjukkan pola yang tidak selalu stabil. Beberapa penelitian melaporkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap mutu analisis, namun pengaruh tersebut tidak bersifat mutlak. Albashrawi (2020) menemukan bahwa kompetensi akuntansi dan literasi digital memang meningkatkan efektivitas analisis data, tetapi dampaknya dapat

melemah apabila dukungan teknologi dan infrastruktur organisasi terbatas. Prabowo dan Suhartini (2021) menunjukkan bahwa kompetensi auditor sektor publik tidak selalu menjamin peningkatan mutu hasil pemeriksaan apabila tidak disertai skeptisisme profesional dan independensi kerja. Al Sofyani et al. (2025) menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi dapat melemah atau bahkan tidak signifikan ketika auditor menghadapi tugas yang kompleks, tekanan waktu, atau bekerja dengan dukungan sistem informasi yang tidak optimal. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi teknis semata tidak cukup untuk menjamin kualitas analisis; hubungan tersebut sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja dan kesiapan teknologi pendukung. Ketidakkonsistenan antara kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan hasil analisis yang dihasilkan juga ditemukan dalam konteks organisasi publik lainnya. Prayudi et al. (2024) mengemukakan bahwa efektivitas sistem pengukuran kinerja sangat bergantung pada karakteristik manajemen puncak dan dukungan struktural organisasi dalam mendorong perubahan strategis. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun sistem telah dirancang dengan baik, hasilnya tidak akan optimal tanpa dukungan manajerial dan budaya organisasi yang kondusif suatu kondisi yang juga berpotensi terjadi dalam lingkungan administrasi perpajakan. Demikian pula, Khulsum (2025) menemukan bahwa tingkat kompetensi yang tinggi dapat tereduksi oleh tekanan organisasi dan beban kerja, sementara Salim dan Kho (2025) menegaskan bahwa kompetensi individu sering kali berpengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi seperti motivasi dan dukungan sistem. Dengan demikian, secara empiris terbukti bahwa kompetensi akuntansi fiskal tidak selalu menghasilkan peningkatan kualitas analisis secara langsung, melainkan bergantung pada faktor-faktor lingkungan, budaya organisasi, dan kesiapan sistem teknologi informasi yang mendukung.

. Dalam praktik pengawasan fiskal, AR DJP dihadapkan pada realitas bahwa kepuasan terhadap sistem aplikasi dan kompetensi akuntansi yang memadai belum selalu berbanding lurus dengan kualitas analisis akuntansi fiskal yang dihasilkan. Laporan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK, 2023) mengungkap bahwa terdapat KPP yang menerbitkan lebih dari satu SP2DK atas data pemicu dan data penguji yang sama. BPK menilai hal ini sebagai bentuk ketidakhati-hatian AR dalam melakukan analisis serta lemahnya mekanisme pengawasan atasan

terhadap proses pengusulan SP2DK. Kasus tersebut menunjukkan bahwa meskipun AR telah menggunakan sistem informasi seperti EUC Pengawasan (Lolipop) dan memiliki kemampuan analitis dasar yang baik, hasil analisis yang dihasilkan belum optimal karena disebabkan oleh faktor lain di luar kepuasan pengguna dan kompetensi teknis (DDTC, 2023). Kondisi ini memperlihatkan bahwa ada faktor lain yang turut mempengaruhi sejauh mana potensi kepuasan dan kompetensi dapat diterjemahkan menjadi kualitas analisis fiskal yang nyata. Berdasarkan teori sistem informasi, efektivitas interaksi antara pengguna dan sistem merupakan faktor yang berpengaruh terhadap hasil kinerja pengguna, karena ekspektasi kinerja, kemudahan berinteraksi, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi terbukti memengaruhi seberapa baik sistem dimanfaatkan dalam konteks kerja (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks tersebut, teori UTAUT memberikan kerangka dasar yang relevan untuk mengerti bagaimana kondisi dan lingkungan pemanfaatan sistem dapat memengaruhi hubungan antara kepuasan pengguna, kompetensi akuntansi, dan kualitas analisis akuntansi fiskal. Teori ini menegaskan bahwa keberhasilan penggunaan sistem informasi tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor teknis maupun kemampuan individu pengguna, tetapi juga ditentukan oleh sejauh mana pengguna memiliki ekspektasi bahwa sistem tersebut mampu meningkatkan kinerja mereka, kemudahan interaksi dengan sistem, pengaruh sosial dari lingkungan kerja, serta dukungan dan fasilitas organisasi yang tersedia (Venkatesh et al., 2003; 2012). Faktor-faktor tersebut menciptakan variasi dalam cara pengguna memanfaatkan sistem untuk menghasilkan analisis fiskal yang berkualitas. Dengan demikian, UTAUT tidak diposisikan sebagai variabel yang secara langsung menjelaskan kualitas analisis, tetapi sebagai faktor kontekstual yang berpotensi memengaruhi kuat atau lemahnya pengaruh kepuasan terhadap sistem dan kompetensi akuntansi fiskal terhadap kualitas analisis yang dihasilkan.

Sejalan dengan hal tersebut, sejumlah penelitian mendukung peran UTAUT sebagai variabel moderasi. Lutfi (2022) menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sistem akuntansi hanya meningkatkan kinerja audit ketika penerimaan sistem didukung oleh faktor eksternal organisasi. Almagrashi (2023) juga menemukan bahwa kompleksitas tugas memengaruhi bagaimana penggunaan audit tools berdampak pada kinerja auditor, yang menegaskan pentingnya faktor penerimaan sistem. Demikian pula, Singh et al. (2020) dan Tian dan Wu (2022) menegaskan bahwa UTAUT

efektif menjelaskan perilaku pasca-adopsi (*post-adoption behavior*), yaitu bagaimana pengguna benar-benar memanfaatkan sistem setelah mereka mengaku puas atau kompeten.

Oleh sebab itu, penelitian ini menempatkan Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem berbasis UTAUT sebagai variabel moderasi untuk menjelaskan adanya variasi kondisi tersebut. Kehadiran UTAUT diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas analisis fiskal AR, sekaligus memperkuat kontribusi penelitian baik secara teoretis maupun praktis dalam pengembangan sistem aplikasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna di lingkungan DJP.

Konteks penggunaan aplikasi EUC ini penting untuk dijadikan penelitian karena aplikasinya merepresentasikan inovasi nyata yang muncul dari kebutuhan pengguna akhir. Dari perspektif Sistem Informasi Akuntansi (SIA), *Lolipop* dapat dipandang sebagai SIA yang mendukung proses akuntansi oleh AR, karena menyediakan data keuangan dan fiskal yang akurat serta mudah digunakan. Temuan Monteiro et al. (2024) mengonfirmasi bahwa kualitas SIA dan kualitas pelaporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, terutama dalam aspek akurasi dan kegunaan informasi bagi pengambilan keputusan. Selaras dengan itu, Egawati, Purnamawati, dan Sujana (2023) menemukan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berperan sebagai variabel mediasi yang menerjemahkan faktor-faktor sumber daya organisasi, seperti dukungan institusional dan kompetensi SDM, menjadi peningkatan kinerja organisasi. Hasil ini menegaskan bahwa kapabilitas individu atau organisasi tidak otomatis menghasilkan kinerja optimal tanpa dukungan sistem informasi yang efektif dan terintegrasi. Dalam konteks Direktorat Jenderal Pajak, kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun Account Representative telah memiliki kompetensi akuntansi dan kepuasan tinggi terhadap aplikasi, analisis fiskal yang dihasilkan belum tentu optimal apabila efektivitas pemanfaatan sistem belum maksimal. Oleh karena itu, efektivitas pemanfaatan aplikasi EUC seperti *Lolipop* menjadi kunci dalam memastikan kualitas analisis fiskal yang akurat, tepat waktu, dan berorientasi pada deteksi anomali pajak.

Dari perspektif Akuntansi Manajemen, kepuasan pengguna sistem memengaruhi efisiensi biaya dan kualitas pengambilan keputusan. Studi Al-Okaily et al. (2023) dalam *Global Knowledge, Memory and Communication* menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem keuangan pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas informasi, layanan, dan

pelatihan yang tersedia, yang selanjutnya meningkatkan efektivitas keputusan ekonomi. Sementara itu, dari perspektif Audit, Lolipop bisa membantu meningkatkan kesiapan audit, transparansi, dan meminimalkan error, sejalan dengan bukti Monteiro et al. (2024) bahwa kualitas SIA secara langsung memperbaiki *audit quality* di sektor publik.

Dari fenomena dan literatur di atas, terlihat adanya kesenjangan penelitian. Studi Wangsa dkk. (2025) telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memaparkan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi inovasi EUC pengawasan pada AR DJP Bali melalui kombinasi teori difusi inovasi dan UTAUT. Namun, penelitian tersebut belum menguji dampak pasca- adopsi dari pemanfaatan EUC terhadap kualitas output analisis fiskal. Literatur yang tersedia juga belum secara simultan menjelaskan bagaimana kepuasan pengguna sistem berbasis EUC dan kompetensi akuntansi memengaruhi kualitas analisis akuntansi fiskal, serta bagaimana tingkat efektivitas pemanfaatan sistem dalam kerangka UTAUT dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan studi Wangsa dkk. (2025) dari tahap adopsi inovasi menuju tahap pasca-adopsi, dengan menempatkan kualitas analisis akuntansi fiskal sebagai *outcome* utama.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, terdapat sejumlah permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai dasar dilakukannya penelitian ini. Pertama, data perpajakan yang dibutuhkan *Account Representative* (AR) untuk analisis fiskal masih tersebar di banyak aplikasi resmi DJP, sehingga proses rekonsiliasi dan analisis menjadi tidak efisien serta rawan kesalahan. Kedua, munculnya aplikasi *End User Computing* (EUC) seperti Lolipop memang memberikan solusi praktis bagi AR dalam mengintegrasikan data, namun hingga kini belum ada kajian empiris yang mengukur sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar meningkatkan kualitas analisis fiskal.

Ketiga, meskipun kualitas analisis fiskal sangat ditentukan oleh indikator akurasi, ketepatan waktu, dan kemampuan deteksi anomali, penelitian terdahulu belum secara spesifik menjelaskan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna sistem (EUCS) maupun kompetensi akuntansi. Keempat, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital diyakini berperan penting dalam efektivitas

pemanfaatannya, namun dalam konteks AR DJP, hubungan langsung antara kepuasan terhadap aplikasi EUC dengan kualitas analisis fiskal masih belum jelas.

Kelima, kompetensi akuntansi AR yang meliputi pemahaman PSAK versus fiskal, keterampilan rekonsiliasi, kemampuan analisis laporan, serta pemahaman pajak kini dan tangguhan juga bervariasi. Perbedaan kompetensi ini berpotensi memengaruhi kualitas pemanfaatan aplikasi EUC, tetapi masih jarang diteliti. Keenam, faktor Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) yang dalam teori teknologi terbukti memoderasi hubungan antara kualitas sistem, kompetensi pengguna, dan *outcome*, juga belum banyak diteliti dalam konteks aplikasi EUC di DJP.

Keenam, penelitian terdahulu mengenai EUC pengawasan di lingkungan AR DJP Bali, seperti Wangsa dkk. (2025), telah menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi inovasi EUC. Namun, penelitian tersebut belum menguji apakah pemanfaatan EUC setelah diadopsi mampu meningkatkan kualitas analisis akuntansi fiskal. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian yang menguji peran kepuasan pengguna, kompetensi akuntansi, dan efektivitas pemanfaatan sistem dalam menjelaskan kualitas analisis fiskal AR.

Akhirnya, secara umum dapat dikatakan bahwa literatur akademik yang tersedia masih terbatas pada studi mengenai sistem informasi akuntansi konvensional, e-filing, atau big data perpajakan, sementara kajian tentang aplikasi EUC berbasis inisiatif pegawai seperti Lolipop relatif masih minim, khususnya di Indonesia. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penting penelitian ini dilakukan.

Penelitian mengenai inovasi teknologi berbasis EUC di sektor publik Indonesia juga masih sangat terbatas. Meskipun inovasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional, penelitian yang mendalami konteks organisasi sektor publik dengan karakteristik kompleks dan regulasi ketat seperti DJP masih jarang dilakukan. Hal ini menimbulkan kesenjangan literatur yang perlu diisi untuk memahami efektivitas dan keberlanjutan penerapan inovasi berbasis EUC di Indonesia.

Selain itu, Lolipop belum diakui secara resmi oleh DJP sebagai bagian dari sistem inti. Kondisi ini menimbulkan resistensi potensial terhadap penggunaan inovasi tersebut dalam lingkungan organisasi yang birokratis. Pemahaman tentang bagaimana inovasi

berbasis pengguna akhir dapat diterima dan diadopsi di dalam organisasi menjadi isu yang penting untuk diteliti.

Tantangan terakhir yang dihadapi adalah bagaimana mengembangkan teknologi yang adaptif dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dinamis pengguna di sector publik. Investigasi terhadap aplikasi Lollipop memberikan peluang untuk mengevaluasi apakah inovasi berbasis EUC dapat menjadi solusi yang efisien dan relevan dalam mengatasi keterbatasan sistem yang ada di DJP.

Penelitian ini menjadi mendesak untuk menjawab permasalahan yang ada serta memberikan rekomendasi praktis bagi DJP dalam mengembangkan strategi pengawasan berbasis teknologi yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan. Dengan menguji bagaimana kepuasan pengguna sistem (EUCS) dan kompetensi akuntansi memengaruhi kualitas analisis akuntansi fiskal, dengan UTAUT sebagai variabel moderasi.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa pembatasan yang perlu diperhatikan untuk memberikan konteks yang jelas mengenai ruang lingkup dan interpretasi hasilnya. Pertama, penelitian ini berfokus pada aplikasi Lollipop, sebuah inovasi berbasis End User Computing (EUC) yang dirancang oleh *Account Representative* (AR) di Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun, aplikasi ini belum diakui secara formal sebagai bagian dari sistem resmi DJP. Kondisi ini dapat memengaruhi hasil penelitian, terutama dalam menginterpretasikan dinamika penggunaan aplikasi yang belum memiliki dukungan institusi secara formal.

Kedua, cakupan pengguna yang menjadi subjek penelitian terbatas pada AR yang telah menggunakan atau memiliki pengalaman dengan aplikasi Lollipop. Dengan demikian, hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk pengguna dari luar DJP atau aplikasi EUC lainnya di sector publik. Keterbatasan ini menekankan pentingnya kehati-hatian dalam mengaplikasikan temuan penelitian pada konteks yang lebih luas.

Ketiga, variabel yang diteliti dibatasi pada kepuasan pengguna sistem (EUCS), kompetensi akuntansi, serta Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) sebagai variabel independen dan moderasi yang berpengaruh terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal. Kualitas analisis fiskal dalam konteks ini diproksi melalui indikator akurasi

rekonsiliasi, ketepatan waktu, serta kemampuan deteksi anomali yang relevan dengan tugas AR dalam pengawasan kepatuhan pajak.

Keempat, data penelitian dikumpulkan dalam periode waktu tertentu dan pada lokasi yang terbatas, yaitu lingkungan DJP khususnya seluruh Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Bali. Perubahan kebijakan, regulasi, atau lingkungan kerja yang terjadi setelah periode penelitian ini dapat memengaruhi relevansi dan penerapan hasil penelitian di masa mendatang. Oleh karena itu, temuan penelitian harus dipahami dalam konteks waktu dan lokasi yang spesifik.

Kelima, penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti dukungan kebijakan makro, aspek teknis infrastruktur, atau variabel organisasi yang lebih luas. Dengan pembatasan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan hasil yang lebih mendalam, terukur, dan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan. Fokus yang sempit ini memberikan hasil yang mendalam dalam area tertentu tetapi membatasi cakupan yang lebih luas.

Terakhir, penelitian ini menggunakan metode survei dan wawancara untuk mengumpulkan data dari AR. Pendekatan ini sangat bergantung pada kejujuran dan persepsi responden, sehingga hasilnya mungkin dipengaruhi oleh bias subjektif. Selain itu, metode ini tidak mencakup analisis data sistem atau kinerja aplikasi secara teknis yang mungkin memberikan wawasan tambahan.

Dengan pembatasan-pembatasan ini, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang spesifik dan terfokus kepuasan pengguna sistem (EUCS), kompetensi akuntansi, serta Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) sebagai variabel independen dan moderasi yang berpengaruh terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal di lingkungan DJP. Temuan penelitian diharapkan menjadi langkah awal yang dapat dilanjutkan oleh penelitian berikutnya untuk memperluas cakupan analisis dan mengatasi keterbatasan-keterbatasan yang ada.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan pengguna sistem (EUCS) berpengaruh terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP?
2. Apakah kompetensi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP?
3. Apakah Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna sistem (EUCS) dengan kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP?
4. Apakah Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) memoderasi hubungan antara kompetensi akuntansi dengan kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna sistem (EUCS) terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP.
2. Memperoleh bukti empiris kompetensi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP.
3. Untuk menguji peran Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepuasan pengguna sistem (EUCS) dengan kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP.
4. Untuk menguji peran Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kompetensi akuntansi dengan kualitas analisis akuntansi fiskal pada AR DJP.

1.6 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur akuntansi, khususnya pada bidang sistem informasi akuntansi, akuntansi manajemen, dan audit perpajakan. Pertama, penelitian ini memperluas aplikasi *IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003) dengan mengoperasionalkan dimensi user satisfaction melalui *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam konteks analisis fiskal

di sektor perpajakan. Hal ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana kepuasan pengguna sistem dapat berimplikasi pada kualitas analisis fiskal, yang diukur melalui akurasi rekonsiliasi, ketepatan waktu, dan kemampuan deteksi anomali. Kedua, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003), dengan menguji perannya sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kompetensi akuntansi, kepuasan pengguna sistem, dan kualitas analisis fiskal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengadopsi teori yang ada, tetapi juga memperluas penerapannya pada sektor publik di Indonesia, khususnya di Direktorat Jenderal Pajak. Ketiga, penelitian ini memperkuat literatur mengenai kompetensi akuntansi sebagai faktor penting yang berperan dalam optimalisasi pemanfaatan sistem informasi, sehingga dapat menjadi rujukan dalam penelitian-penelitian sejenis di bidang akuntansi fiskal dan sistem informasi sektor publik.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengevaluasi efektivitas pemanfaatan aplikasi *end-user computing* (EUC) oleh *Account Representative* (AR) sekaligus mendukung kebijakan transformasi digital yang berorientasi tidak hanya pada teknologi, tetapi juga pada kepuasan pengguna, kompetensi akuntansi, dan penerimaan sistem. Lebih jauh, penelitian ini menekankan pentingnya mendukung inovasi berbasis pengguna akhir sebagai solusi adaptif terhadap tantangan operasional, sekaligus memberikan rekomendasi strategis untuk mengakui secara formal dan mengintegrasikan inovasi aplikasi EUC ke dalam kebijakan teknologi informasi DJP agar selaras dengan visi dan misi organisasi. Bagi AR, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas analisis fiskal, khususnya dalam hal akurasi rekonsiliasi, ketepatan waktu, dan kemampuan mendeteksi anomali, sekaligus menegaskan pentingnya kepuasan penggunaan sistem serta penguasaan kompetensi akuntansi yang memadai. Selanjutnya, bagi pembuat kebijakan di bidang perpajakan, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam merumuskan strategi digitalisasi dan peningkatan kualitas SDM fiskus sehingga reformasi birokrasi perpajakan lebih tepat sasaran. Manfaat juga dirasakan oleh wajib pajak, yang akan memperoleh layanan pemenuhan kewajiban perpajakan dan rekonsiliasi yang lebih adil, akurat, dan transparan,

sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan sukarela. Akhirnya, bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini menyediakan kontribusi empiris yang memperkaya literatur mengenai integrasi IS Success Model, EUCS, kompetensi akuntansi, dan UTAUT dalam konteks sektor publik, sekaligus membuka peluang pengembangan model dan instrumen penelitian yang lebih luas di masa depan.

