

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran yang wajib dibayar oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa kontraprestasi secara langsung dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum (Mardiasmo, 2013, p. 1). Dr. Soeparman Soemahamidjaja dalam Waluyo (2008, p. 3) mendefinisikan pajak merupakan iuran wajib yang berupa uang atau barang dan iuran tersebut akan dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum yang berlaku. Iuran tersebut digunakan untuk menutup biaya produksi barang dan jasa secara kolektif demi mencapai kesejahteraan umum.

Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Hal tersebut dikarenakan pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan negara. Menurut Mankiw (2014, p. 117) Pemerintah termasuk pemerintah lokal di kota-kota kecil menggunakan pajak untuk meningkatkan pendapatan bagi proyek-proyek pembangunan masyarakat, seperti jalan, sekolah, rumah sakit, serta pertanahan keamanan. Hal ini dikarenakan pajak merupakan instrumen kebijakan yang sangat penting yang sangat mempengaruhi banyak hal.

Menurut Waluyo (2008, p. 6) pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi mengatur (*reguler*) dan fungsi penerimaan (*budgeter*). Pajak sebagai fungsi mengatur (*reguler*), pajak berfungsi untuk melaksanakan kebijakan pada

bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak terhadap barang mewah dan minuman keras. Pajak sebagai penerimaan (*budgeter*) berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan untuk pembiayaan pengeluaran-pengeluaran negara, contohnya adalah dimasukkannya pajak dalam APBN. Tabel 1.1 menyajikan penerimaan negara tahun 2016-2021.



Sumber: data Badan Pusat Statistik

Gambar 1. 1
Penerimaan Negara Tahun 2016-2021

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) di atas, penerimaan negara yang berasal dari pajak tahun 2016 sebesar Rp1,284 miliar dan penerimaan bukan pajak sebesar Rp261,9 ribu. Penerimaan tersebut terus meningkat hingga tahun 2019 penerimaan negara berasal dari pajak yaitu sebesar Rp1,546 miliar dan penerimaan bukan pajak yaitu sebesar Rp408,9 ribu. Namun menurun mulai dari tahun 2020 penerimaan negara berasal dari pajak yaitu sebesar Rp1,404 miliar dan penerimaan negara bukan pajak yaitu

sebesar Rp294,1 ribu. Penerimaan negara mulai meningkat kembali pada tahun 2021 penerimaan negara yang berasal dari pajak yaitu sebesar Rp1,444 miliar sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak yaitu sebesar Rp298,2 ribu. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan negara yang berasal dari pajak lebih besar daripada penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak. Terkait dengan harta yang dikeluarkan untuk membayar pajak, dalam Al-Qur'an dijelaskan pada surat Al-Baqarah ayat 195 yang berbunyi:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “Dan infakkanlah (hartamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu jatuhkan (diri sendiri) kedalam kebinasaan dengan tangan sendiri dan berbuat baiklah. Sungguh Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (Terjemahan, n.d., p. 30)

Selain itu juga dijelaskan dalam surat At-Taubah ayat 41 yang berbunyi:

إِنْفِرُوا خِفَافًا وَثِقَالًا وَجَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Berangkatlah kamu baik dengan rasa ringan maupun dengan rasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah. Yang demikian itu adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.” (Terjemahan, n.d., p. 194).

Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak tersebut, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan beberapa perubahan baru dalam perpajakan di Indonesia guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah dalam melaksanakan tanggung jawab Wajib Pajak sehingga jumlah Wajib Pajak dapat meningkat dan memiliki kesadaran dan kepatuhan pajak. Mengingat bahwa jumlah Wajib Pajak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dalam kurun waktu 5 tahun yaitu pada tahun 2016 hingga tahun 2020 dan mengalami pertumbuhan positif yang dapat dilihat pada pada Tabel 1.1 yang merupakan Tabel Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dari tahun 2016 hingga tahun 2020. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar 2016-2020

Jenis	2020	2019	2018	2017	2016
Badan	3.557.097	3.550.438	3.320.020	3.101.839	2.904.378
Orang Pribadi	42.304.811	42.284.351	38.651.308	35.491.280	32.957.424
Bendahara	518.211	115.651	508.157	497.778	478.038
Jumlah	46.380.119	45.950.440	42.479.485	39.090.897	36.339.840

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2020

Dari data yang dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016-2020 dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak terdaftar dari tahun ke tahun terus mengalami pertumbuhan positif. Total Wajib Pajak pada tahun 2016 tercatat 36,3 juta Wajib Pajak dengan rincian Wajib Pajak badan sebesar 2,9 juta badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 32,9 juta jiwa, dan Wajib Pajak bendahara sebesar 478 ribu institusi. Pada tahun 2017 total Wajib Pajak terdaftar naik menjadi 39,09 juta Wajib Pajak dengan Wajib Pajak badan sebesar 3,1 juta badan,

Wajib Pajak orang pribadi sebesar 35,49 juta jiwa, dan Wajib Pajak bendahara sebesar 497 ribu institusi. Tahun 2018 Wajib Pajak terdaftar meningkat dari tahun 2017 yaitu sebesar 42,47 juta Wajib Pajak dengan Wajib Pajak badan sebesar 3,3 juta badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 38,65 juta jiwa, dan Wajib Pajak bendahara sebesar 508 ribu institusi. Kemudian pada tahun 2019 naik menjadi 45,95 juta Wajib Pajak terdaftar dengan Wajib Pajak badan sebesar 3,5 juta badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 42,28 juta jiwa, dan Wajib Pajak badan turun menjadi sebesar 115 ribu institusi. Pada tahun 2020 jumlah Wajib Pajak terdaftar meningkat menjadi 46,38 juta dengan Wajib Pajak badan sebesar 3,5 juta badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 42,3 juta jiwa, dan Wajib Pajak bendahara sebesar 518 ribu institusi.

Kenaikan jumlah Wajib Pajak tersebut menandakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya sebagai Wajib Pajak seperti mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan SPT, dan membayar pajak. Serta memenuhi segala hak perpajakannya seperti meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak, pengajuan penundaan pelaporan SPT dan lain-lain (Agustiningsih, 2016, p. 110). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak ini menjadi sangat penting dikarenakan kepatuhan Wajib Pajak secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak ke kas negara Indonesia (Susmita & Supadmi, 2016, p. 1241).

Perkembangan teknologi digital saat ini memungkinkan masyarakat dapat melakukan komunikasi dan mengakses informasi dengan sangat mudah, efektif, dan efisien. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat membantu masyarakat adalah penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan sebagai bentuk modernisasi perpajakan melalui media elektronik. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya melakukan perbaikan dan pembaharuan guna meningkatkan kualitas sistem pelayanan dalam administrasi pajak dengan menerapkan teknologi informasi. Hal tersebut ditandai dengan diterapkannya teknologi digital pada pelayanan penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik.

Pada awalnya, penyampaian SPT pajak kepada Dirjen Pajak melalui kantor pelayanan pajak dilakukan secara manual yang artinya penyampaian SPT tersebut dilakukan dalam bentuk hardcopy yang sudah disediakan oleh kantor pelayanan pajak (Damanik, 2020, p. 20). Namun penyampaian SPT secara manual ini menjumpai beberapa kelemahan yaitu DJP harus memasukkan ulang data SPT manual tersebut ke computer sehingga hal ini kurang efektif untuk dilakukan, selain itu data Wajib Pajak lebih rentan untuk dimanipulasi oleh pegawai pajak yang bertugas untuk mengentri data (Suparman, 2010). Dengan adanya perkembangan teknologi, kini pelaporan pajak sudah menggunakan teknologi digital seperti melalui e-SPT, e-Form, dan e-Filing dengan pengguna terbanyak. e-Filing sendiri dijelaskan melalui peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik menyebutkan e-Filing atau

Electronic Filing System merupakan layanan pengisian serta pelaporan SPT WP (Wajib Pajak) secara elektronik melalui sistem online yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Rivaldo, et al., 2020, p. 2).

Berikut data perkembangan pelaporan SPT menggunakan SPT elektronik (e-Filing, e-Form, dan e-SPT) serta pelaporan SPT manual dari tahun 2016 sampai 2020 di Indonesia.

Tabel 1. 2
Perkembangan Pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT manual

Tahun SPT Diterima	e-Filing	e-Form	e-SPT	SPT Manual
2016	8.817.614	-	8.389.730	17.919.891
2017	10.875.117	103.650	8.738.750	15.179.738
2018	17.095.207	344.346	4.309.794	3.953.281
2019	22.083.186	913.040	1.552.185	1.859.495
2020	22.003.622	995.243	1.346.463	1.591.422

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2020

Berdasarkan data dari Direktorat Data dan Informasi Perpajakan mengenai perkembangan pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT manual di Indonesia pada Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa perkembangan pelaporan SPT secara manual dengan cara pelaporan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dari tahun 2016 hingga 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan terlebih pada tahun 2017 ke tahun 2018 dari 15.179.738 berkas diterima menjadi 3.953.281 berkas. Pelaporan SPT manual kini beralih pada pelaporan menggunakan e-Filing, e-Form, dan e-SPT. Pelaporan SPT elektronik paling banyak menggunakan e-Filing yaitu sebesar 22.003.622 berkas yang tercatat pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa layanan SPT melalui e-Filing secara elektronik semakin efektif sehingga banyak digunakan untuk melaporkan SPT di Indonesia.

Kesadaran pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dari tahun 2016 hingga 2020 mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah Wajib Pajak terdaftar Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang mengalami pertumbuhan positif seperti data yang tercantum pada Tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1. 3
Wajib Pajak Terdaftar DIY 2016-2020

Jenis	2020	2019	2018	2017	2016
Badan	13.482	12.830	11.908	11.174	10.541
Orang Pribadi	141.007	114.978	108.928	103.073	98.006
Bendahara	2.066	1.839	1.790	1.781	1.767
Jumlah	156.555	129.647	122.626	116.028	110.314

Sumber: Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta

Dari data yang didapatkan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Yogyakarta tahun 2016 hingga 2020 di atas dapat diketahui bahwa Wajib Pajak terdaftar DIY dari tahun ke tahun terus mengalami pertumbuhan positif. Total Wajib Pajak pada tahun 2016 tercatat sebesar 110,3 ribu Wajib Pajak yang terdaftar dengan Wajib Pajak badan sebesar 10,5 ribu badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 98 ribu jiwa, dan bendahara sebesar 1,7 ribu institusi, lalu total Wajib Pajak pada tahun 2017 tercatat sebanyak 116 ribu Wajib Pajak dengan Wajib Pajak badan sebesar 11,1 ribu badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 103 ribu jiwa, dan Wajib Pajak bendahara sebesar 1,7 ribu institusi, total Wajib Pajak pada tahun 2018 tercatat sebesar 122,6 ribu Wajib Pajak dengan Wajib Pajak badan sebesar 11,9 ribu badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 108,9 ribu jiwa dan Wajib Pajak bendahara sebesar 1,79 ribu institusi, kemudian total Wajib Pajak pada tahun 2019 tercatat 129,6 ribu Wajib Pajak terdaftar dengan

Wajib Pajak badan sebesar 12,8 ribu badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 114,9 ribu jiwa dan Wajib Pajak bendahara sebesar 1,8 ribu institusi, dan total Wajib Pajak pada 2020 tercatat 156,5 ribu dengan Wajib Pajak badan sebesar 13,4 ribu badan, Wajib Pajak orang pribadi sebesar 141 ribu jiwa, dan Wajib Pajak bendahara sebesar 2,06 ribu instansi.

Dengan meningkatnya Wajib Pajak terdaftar di DIY tersebut maka pelaporan SPT juga mengalami peningkatan, berikut perkembangan pelaporan SPT di DIY pada Tabel 1.4.

Tabel 1. 4
Perkembangan Pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT manual DIY 2016-2020

Tahun SPT Diterima	e-Filing	e-Form	e-SPT	SPT Manual
2016	34.809	53.985	27.954	30.372
2017	49.538	43.475	28.076	25.000
2018	89.478	6.338	7.904	1.580
2019	99.170	3.683	4.190	625
2020	93.514	4.167	1.533	7.749

Sumber: Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta mengenai perkembangan pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, e-SPT, dan SPT manual di DIY, dapat diketahui bahwa perkembangan pelaporan SPT melalui SPT manual dengan cara pelaporan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dari tahun 2016 hingga 2019 mengalami penurunan yang sangat signifikan, lalu pada tahun 2020 mengalami peningkatan kembali. Pelaporan SPT manual kini beralih pada pelaporan SPT menggunakan e-Filing, e-Form, dan e-SPT. Pelaporan SPT elektronik paling banyak digunakan di DIY yaitu e-Filing sebesar 93,5 ribu pada tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan

bahwa pelaporan SPT elektronik seperti e-Form, e-SPT dan terlebih menggunakan e-Filing dirasa semakin efektif sehingga Wajib Pajak memilih menggunakan pelaporan SPT elektronik dibandingkan melaporkan secara manual. Namun, setelah tanggal 28 Februari 2022 e-SPT sudah tidak digunakan lagi (Yogyakarta, 2022).

Teknologi e-Filing sebagai teknologi pelaporan SPT yang paling banyak digunakan dalam melakukan pelaporan atau penyampaian SPT memiliki beberapa kelebihan yang membuat e-Filing menjadi aplikasi pelaporan yang paling banyak digunakan. Kelebihan tersebut antara lain yaitu: (1) Murah, tidak dikenakan biaya saat pelaporan SPT, (2) penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan dapat dilakukan setiap saat, (3) perhitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem computer, (4) membantu mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih ramah lingkungan, (5) terdapat validasi data sehingga data yang disampaikan selalu lengkap (Damanik, 2020, p. 22).

Di samping kemudahan yang ditawarkan oleh e-Filing, masih terdapat Wajib Pajak khususnya di DIY yang belum memahami dan memanfaatkan keefektifan pelaporan SPT menggunakan e-Filing. Mereka menganggap bahwa penggunaan e-Filing sangat menyulitkan bagi beberapa Wajib Pajak. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nisasilmi (2021, p. 4) yang menyatakan bahwa pada praktiknya masih banyak Wajib Pajak yang kurang mampu menggunakan sistem e-Filing sehingga hal ini membuat Wajib Pajak merasa kurang nyaman atas layanan yang diberikan dan dapat berdampak pada

kepuasan pengguna khususnya Wajib Pajak dalam menggunakan sistem e-Filing. Dari data yang terdapat pada Tabel 1.4 pada tahun 2019 sampai tahun 2020 dapat dilihat bahwa penerapan e-Filing di DIY mengalami penurunan sebesar 5,7% pada tahun 2020 dan pelaporan SPT manual meningkat sehingga dapat diartikan bahwa penerapan e-Filing di DIY sampai tahun 2020 belum dapat mengoptimalkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dalam melaporkan SPT padahal e-Filing dibuat untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Sedangkan pada kenyataannya Wajib Pajak Yogyakarta didominasi oleh UMKM dan Orang Pribadi (Adminwarta, 2020). Hal ini dibuktikan dengan data dari DJPB Kemenkeu (2020, p. 58) yang menyatakan bahwa perekonomian DIY disokong oleh UMKM dengan persentase UMKM mencapai hampir 98 persen.

Tercatat sebanyak 287.682 unit UMKM di DIY yang ternyata pergerakan UMKM ini didominasi oleh generasi milenial yang melek teknologi (Sabandar, 2021). Namun hal tersebut tidak membuat penggunaan e-Filing terus meningkat, bahkan pada tahun 2020 penggunaan e-Filing menurun. Padahal menurut Ginting & Marlina (2017, p. 25) penggunaan suatu sistem teknologi akan mampu meningkatkan kinerja, meningkatkan efektivitas, serta meningkatkan produktivitas terutama pada generasi muda.

Melihat kenyataan tersebut, perlu dikaji lebih dalam mengenai pengalaman Wajib Pajak yang telah menggunakan e-Filing, sehingga dapat diketahui manfaat e-Filing bagi Wajib Pajak dan terdapat kesinambungan dalam menggunakannya. Hal tersebut sangat berhubungan dengan persepsi

Wajib Pajak terkait penerapan e-Filing, dikarenakan masalah ini tidak lepas dari persepsi Wajib Pajak itu sendiri.

Persepsi Wajib Pajak berdampak pada berhasil atau tidaknya sistem e-Filing. Penentu keberhasilan e-Filing dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya adalah persepsi kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kualitas layanan, dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan e-Filing dapat dianggap berhasil ketika pengguna khususnya Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan sistem e-Filing dan berniat untuk terus menggunakannya dalam memenuhi kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT (Nisasilmi, 2021, p. 4).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh e-Filing dilihat dari kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, kualitas layanan, dan kepercayaan pengguna e-Filing terhadap kepuasan pengguna e-Filing di DIY, melihat bahwa masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan sistem e-Filing. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti membuat penelitian dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna e-Filing di Daerah Istimewa Yogyakarta".

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu antara lain:

1. Bagaimana variabel kemudahan penggunaan e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing?

2. Bagaimana variabel Kemanfaatan e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing?
3. Bagaimana variabel Kualitas Layanan e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing?
4. Bagaimana variabel Kepercayaan pengguna terhadap e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis bagaimana variabel kemudahan penggunaan e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing.
2. Menganalisis bagaimana variabel Kemanfaatan e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing.
3. Menganalisis bagaimana variabel Kualitas Layanan e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing.
4. Menganalisis bagaimana variabel Kepercayaan pengguna terhadap e-Filing berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-Filing.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain yaitu:

1. Bagi peneliti:
 - a. Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari, terutama

mengenai kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna e-Filing.

- b. Untuk meningkatkan, memperluas, serta mengembangkan pemahaman keilmuan peneliti.

2. Bagi Akademisi:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan dasar maupun acuan untuk penelitian serupa terkait kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna e-Filing.
- b. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif bagi dunia akademik.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca serta dapat memotivasi dalam pelaksanaan penelitian di masa mendatang.

3. Bagi Praktisi:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap sistem pelayanan pelaporan SPT online menggunakan e-Filing, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaporan SPT online.

