

Analisis Penerapan Crash Program E-Tax Court Dalam Mendukung Administrasi Penanganan Sengketa Pajak (Studi Kasus di Pengadilan Pajak) = Analysis on The Implementation of The E-Tax Court Crash Program in Supporting The Administration of Tax Dispute Resolution (A Case Study At The Tax Court)

Audrey Ruth Selena, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920566633&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu isu utama di Pengadilan Pajak merupakan tunggakan perkara. Beberapa penyebab banyaknya sengketa yang menjadi backlog di Pengadilan Pajak disebabkan oleh beberapa faktor, beberapa diantaranya seperti banyaknya berkas bukti fisik yang harus diperiksa dalam suatu sengketa dan proses administrasi dan persidangan yang masih kurang efektif. Untuk menangani hal tersebut, pada pertengahan tahun 2023, diluncurkan crash program e-Tax Court sebagai inisiatif untuk mempercepat proses administrasi dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi penanganan sengketa pajak dan persidangan. Namun, satu tahun setelah diluncurkannya, tren penggunaan e-Tax Court masih belum maksimal, dimana pengajuan sengketa melalui manual masih lebih dipilih dibandingkan e-Tax Court. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kendala dalam rangka problem diagnosis atas phenomena gap tersebut dari sisi individu pengguna internal Pengadilan Pajak berdasarkan teori manajemen perubahan individu yaitu ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, dan Reinforcement). Namun sebelumnya, penelitian ini juga menganalisis terlebih dahulu persepsi pengguna dan efektivitas sistem melalui teori Technology Acceptance Model (TAM) dan Delone and McLean Information System (IS) Success Model. Studi ini menggunakan pendekatan mixed method yang melibatkan kuesioner dan wawancara dengan pihak internal Pengadilan Pajak, selaku user internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis persepsi pengguna dan evaluasi atas efektivitas sistem, sistem informasi e-Tax Court telah memenuhi aspek-aspek TAM dan DSS. Namun, para penggunanya masih menghadapi beberapa kendala dalam masa transisi mereka selama menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini kemudian mengusulkan beberapa saran perbaikan berdasarkan umpan balik pengguna untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi Pengadilan Pajak dalam melakukan pengembangan dan penyempurnaan dalam penerapan sistem informasi e-Tax Court.

.....One of the main issues in the Tax Court is the case backlog. Several factors contribute to the large number of disputes that form this backlog, including the extensive physical evidence that must be examined in a dispute and the administrative and court processes that remain inefficient. To address this issue, the e-Tax Court crash program was launched in mid-2023 as an initiative to accelerate administrative processes, aiming to improve the efficiency and effectiveness of tax dispute handling and court proceedings. However, one year after its launch, the trend of e-Tax Court usage remains suboptimal, with manual submissions still being preferred over the e-Tax Court system. The purpose of this research is to analyze the challenges contributing to this phenomenon gap through a problem diagnosis from the perspective of internal Tax Court users, using the individual change management theory, ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, and Reinforcement). Prior to that, this study also analyzes user perceptions and system effectiveness through the Technology Acceptance Model (TAM) and the Delone and McLean Information System (IS) Success

Model. The study employs a mixed-method approach, involving questionnaires and interviews with internal Tax Court personnel as the system's internal users. The findings indicate that based on the analysis of user perceptions and the evaluation of system effectiveness, the e-Tax Court information system meets the aspects of the TAM and IS Success Model. However, users still face several challenges during their transition to using the system. The study then proposes several recommendations for improvements based on user feedback to enhance and develop the system in the future. The contribution of this research is expected to serve as a practical reference for the Tax Court in advancing and refining the implementation of the e-Tax Court information system.