

## **TECHNOSTRESS PADA WAJIB PAJAK DI SURABAYA**

Dia Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Indrawati Yuhertiana<sup>2</sup>

\*Email: [18013010144@student.upnjatim.ac.id](mailto:18013010144@student.upnjatim.ac.id)

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur<sup>12</sup>

***Abstract** The application of digital technology has many impacts that can be felt, one of which is Technostress. Technostress or pressure caused by technology is a phenomenon that has occurred in many sectors, from education to companies. This research was conducted to describe Technostress on individual taxpayers in Surabaya. The research method used is descriptive quantitative. The type of data used in this study is primary data. Obtained from the questionnaire and distributed via a link that has been connected to the google form. Presented with a description of the frequency and percentage used for data analysis. By obtaining 271 samples, this study reveals that Technostress does not have a direct impact on individual taxpayers in Surabaya.*

***Keywords:** Technostress, Tax, Tax Payer.*

**Abstrak.** Penggunaan teknologi digital memiliki banyak dampak yang dapat dirasakan, salah satunya adalah *Technostress*. *Technostress* atau tekanan yang disebabkan karena teknologi merupakan salah satu fenomena yang banyak terjadi di berbagai sektor, mulai dari ranah pendidikan hingga perusahaan. Penelitian kali ini dilakukan untuk menggambarkan *Technostress* pada wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Diperoleh dari kuisioner dan disebarakan melalui link yang telah terhubung dengan google form. Disajikan dengan penjabaran frekuensi dan persentase yang digunakan untuk analisis data. Dengan memperoleh 271 sampel, penelitian ini mengungkapkan bahwa *Technostress* tidak berdampak langsung terhadap wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

**Kata kunci:** *Technostress*, Pajak, Wajib Pajak.

### Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, telah dijelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib oleh Orang Pribadi atau Badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa yang didasarkan pada undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dengan sebesar-besarnya.

Dengan menganut Self Assisment System, wajib pajak diberikan kepercayaan sepenuhnya oleh pemungut pajak dalam menghitung, membayar, serta melaporkan pajak terutangnya sendiri. Untuk memudahkan wajib pajak, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak juga telah mempersiapkan sistem digitalisasi pajak yang dapat diakses secara langsung oleh wajib pajak melalui internet. Sistem ini terdiri dari e-regist, e-biling, e-SPT, e-form, serta e-filing. Dengan begitu, masyarakat dapat mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak, membayar, ataupun melaporkan pajaknya dimana saja dan kapan saja.

**Tabel 1.** Jumlah Penyampaian SPT di Surabaya

| Tahun | Jumlah Penyampaian SPT |            |
|-------|------------------------|------------|
|       | E-Sistem               | SPT Manual |
| 2017  | 146.503                | 143.838    |
| 2018  | 245.887                | 62.026     |
| 2019  | 259.882                | 49.628     |
| 2020  | 278.019                | 25.976     |
| 2021  | 266.719                | 4.008      |

Sumber: Kanwil DJP Jatim I, 2022

Akan tetapi, fakta yang terlihat pada Tabel 1 bahwa masih ditemukan wajib pajak yang masih menyampaikan SPT secara manual dan memilih untuk tidak menggunakan e-sistem yang telah disediakan oleh DJP. Hal ini dapat terjadi karena sosialisasi pajak yang kurang dapat dipahami dengan mudah (Putri & Tambun, 2018), juga kurangnya pemahaman oleh wajib pajak terkait sistem yang diberikan.

Ditengah situasi pandemi seperti saat ini, peran digital teknologi telah mengambil alih seluruh kegiatan. Masyarakat secara tidak langsung dipaksa untuk dapat memahami dan beralih ke ranah digital. Tentunya hal ini membawa dampak yang cukup nyata dalam masyarakat, mulai dari yang positif hingga negatif. Beralihnya kegiatan ke dalam ranah digital dinilai memudahkan masyarakat dalam menghemat waktu dan tenaga, juga dapat memotong biaya perjalanan. Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan digital pada masa pandemi juga memiliki dampak negatif, mulai dari kesenjangan digital hingga kemungkinan *Technostress* yang dialami oleh sejumlah masyarakat.

*Technostress* merupakan keadaan dimana seorang individu atau organisasi mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi modern atau bisa dikatakan seseorang tidak mampu menangani perkembangan teknologi informasi secara baik (Brod, 1984). Dalam dunia perpajakan, *Technostress* berhubungan dengan penggunaan sistem digitalisasi pajak dalam hal pelaporan SPT yang dilakukan melalui e-sistem. Idealnya, dengan keberadaan teknologi informasi dan sistem digital yang memadai, maka hal ini dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan pajaknya secara realtime, namun sayangnya tidak semua Wajib Pajak bersikap demikian, dan tak jarang masih ada Wajib Pajak yang melakukan penolakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Spagnoli et al., 2020) menyatakan bahwa selama Covid-19, *Technostress* banyak dialami oleh masyarakat dan mengakibatkan tekanan sebagai akibat dari penggunaan aplikasi secara bersamaan, konektivitas yang dilakukan secara terus-menerus, informasi yang berlebihan, perubahan peningkatan pada sistem yang digunakan, pembelajaran ulang secara terus-menerus dan konsekuensi ketidakamanan terkait pekerjaan, dan masalah teknis yang terkait dengan penggunaan TIK dalam organisasi.

Terdapat lima indikator dalam yang menentukan seorang individu dapat merasakan fenomena *Technostress* (Tarafdar et al., 2007). Yang pertama ada techno-overload yang didefinisikan sebagai efek dari teknologi yang memaksa seorang individu untuk bekerja lebih lama. Yang kedua ada techno-invasion, dimana efek dari teknologi yang membuat seorang individu untuk bekerja di luar jam regular mereka dan menyerang kehidupan pribadi mereka. Yang ketiga adalah techno-complexity, merupakan suatu kondisi saat teknologi membuat seorang individu merasa bahwa keahlian mereka tidak memadai karena teknologi yang terlalu sulit untuk dipahami. Yang keempat adalah techno-insecurity yang didefinisikan sebagai situasi yang membuat seorang individu merasa terancam oleh orang lain karena dirasa orang tersebut memiliki pegetahuan teknologi yang lebih baik. Dan yang kelima adalah techno-uncertainty, merupakan situasi yang mengacu pada perubahan dan peningkatan teknologi sehingga membuat seorang individu tidak dapat mengikuti perkembangan dan merasa tertinggal.

Dalam penelitian kali ini akan membahas mengenai perspektif wajib pajak terhadap fenomena *Technostress*. Penelitian ini juga menggunakan dua dari lima indikator diatas, yakni techno-complexity dan techno-ucertainty.

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. *Technostress* diukur dalam dua dari lima sekala yang ada, yakni techno-complexity dan techno-ucertainty. Penelitian kali ini menggunakan kuisioner dengan skala likert yang memiliki lima poin. Kuisioner disebarakan melalui link yang telah terhubung dengan Google Form.

Sebanyak 271 sampel digunakan pada penelitian kali ini. Responden dari sampel ini termasuk dalam kategori usia 20-51 tahun keatas, dengan 44% dalam kelompok usia 20-30 tahun. Sebanyak 57% responden dalam penelitian kali ini adalah laki-laki, dan 43% sisanya adalah perempuan. Sebanyak 47% responden memiliki pendidikan sarjana, dan sisanya terbagi dalam SMA sebesar 39%, Diploma 11%, dan Magister sebesar 4%.

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menyajikan penggambaran dari wajib pajak di Surabaya mengenai digitalisasi pajak melalui fenomena *Technostress*. Data disajikan menggunakan analisis deskriptif melalui penjabaran frekuensi dan persentase yang digunakan untuk analisis data. Berikut ini menyajikan bahwa persepsi wajib pajak mengenai *Technostress*.

*Technostress* sendiri merupakan keadaan dimana seorang individu tidak dapat beradaptasi secara baik dengan teknologi digital atau bisa dikatakan bahwa individu tersebut tidak dapat menangani perkembangan teknologi dengan baik. *Technostress* sendiri terdiri dari lima indikator, yakni techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity, dan techno-uncertainty (Tarafdar et al., 2007). Pada penelitian kali ini penulis menggunakan dua dari lima indikator, yakni techno-complexity dan techno-uncertainty.

Techno-complexity merupakan *Technostress* yang dapat disebabkan karena digital teknologi yang dirasa terlalu kompleks atau rumit sehingga individu merasa kesulitan untuk menangani dan mamahaminya (Tarafdar et al., 2007). Dalam kasus perpajakan, techno-complexity bisa saja terjadi terhadap wajib pajak terlebih pada masa pandemic, dimana seluruh kegiatan telah beralih ke ranah digital. Sedangkan, menurut data pada Tabel 1, masih banyak wajib pajak yang melakukan kewajiban pajaknya secara manual, meskipun angka tersebut terus menurun tiap tahunnya tetap saja dapat dikatakan bahwa digitalisasi pajak belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat disebabkan karena adanya beberapa faktor, seperti kurangnya pegetahuan wajib pajak mengenai sistem digitalisasi pajak dan

kurangnya perluasan jaringan internet yang digunakan oleh wajib pajak berada di pelosok (Utami & Aznedra, 2017).

**Tabel 2.** Techno-Complexity Pada Wajib Pajak

| Aspek                    | Item Kuisioner  | Sangat Tidak Setuju |      | Tidak Setuju |      | Netral |      | Setuju |      | Sangat Setuju |      |
|--------------------------|---|---------------------|------|--------------|------|--------|------|--------|------|---------------|------|
|                          |   | F                   | %    | F            | %    | F      | %    | F      | %    | F             | %    |
| <i>Techno-complexity</i> | Penggunaan teknologi digital di masa pandemi membuat tidak nyaman | 56                  | 20.7 | 71           | 26.2 | 72     | 26.6 | 42     | 15.5 | 30            | 11.1 |
|                          | Digitalisasi pajak terlalu rumit                                  | 42                  | 15.5 | 53           | 19.6 | 92     | 33.9 | 47     | 17.3 | 37            | 13.7 |

Sumber: Data Yang Diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa, hanya sedikit wajib pajak yang merasakan dampak dari fenomena *Technostress* khususnya pada aspek techno-complexity. Pada pernyataan pertama, sebanyak 21% menyatakan sangat tidak setuju dan 26% menyatakan tidak setuju pada pernyataan tersebut. Lalu hanya 27% dari total responden yang sepakat dengan pernyataan ini dan sisanya memilih netral. Maka dapat disimpulkan juga bahwa wajib pajak di Surabaya merasa nyaman dan tidak memiliki kesulitan dalam mengakses digitalisasi pajak.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua juga terlihat bahwa sebagian besar wajib pajak tidak setuju dengan pernyataan yang telah diberikan. Dengan total sebesar 36% responden memilih tidak setuju dan 31% responden memilih setuju bahwa digitalisasi pajak terlalu rumit untuk dipahami. Sisanya, sebanyak 34% dari jawaban responden memilih netral. Maka, dapat diartikan bahwa fenomena dari techno-complexity yakni digitalisasi pajak yang terlalu rumit untuk dipahami tidak terjadi pada wajib pajak di Surabaya.

Sedangkan untuk techno-uncertainty merupakan fenomena *Technostress* yang disebabkan karena digital teknologi yang semakin hari semakin berkembang, sehingga individu merasa kesulitan dalam mengikuti pembaruan teknologi (Tarafdar et al., 2007). Dalam perpajakan, techno-uncertainty bisa terjadi karena kurangnya penyuluhan pajak yang diberikan oleh pihak DJP kepada wajib pajak, yang mana hal ini juga nantinya akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Gaol, 2022). Juga bisa saja terjadi karena kurangnya pengetahuan mengenai pembaruan digitalisasi pajak.

**Tabel 3.** Techno-Uncertainty Pada Wajib Pajak

| Aspek                     | Item Kuisioner  | Sangat Tidak Setuju |      | Tidak Setuju |      | Netral |      | Setuju |      | Sangat Setuju |      |
|---------------------------|---|---------------------|------|--------------|------|--------|------|--------|------|---------------|------|
|                           |   | F                   | %    | F            | %    | F      | %    | F      | %    | F             | %    |
| <i>Techno-uncertainty</i> | Tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi digital perpajakan dengan baik                     | 61                  | 22.5 | 75           | 27.7 | 66     | 24.4 | 42     | 15.5 | 27            | 10   |
|                           | Tidak mampu mengoperasikan dengan baik karena digitalisasi pajak yang terus mengalami pembaruan | 42                  | 15.5 | 71           | 26.2 | 92     | 33.9 | 38     | 14   | 28            | 10.3 |

Sumber: Data Yang Diolah, 2022

Pernyataan pertama pada Tabel 3 menunjukkan bahwa lebih dari 50% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan hanya sebagian kecil dari responden yakni sebesar 26% sepakat terhadap fenomena yang disajikan. Lalu sisanya, 24% memilih jawaban netral. Artinya, untuk pernyataan pertama dalam masalah techno-uncertainty, wajib pajak tidak sepakat bahwa perkembangan digitalisasi perpajakan tidak dapat diikuti. Dan hal ini sejalan dengan tujuan awal DJP membuat digitalisasi pajak.

Dimana tujuan dilaksanakannya digitalisasi adalah agar mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya (PMK Nomor 09/PMK.03/2018).

Selanjutnya untuk pernyataan kedua menunjukkan bahwa 16% sangat tidak setuju dan 26% tidak setuju dengan fenomena pada pernyataan tersebut. Sedangkan hanya 14% responden menyatakan setuju dan 10% sangat setuju yang dengan pernyataan yang diberikan. Lalu sisanya sebesar 40% lebih memilih jawaban netral atas pernyataan ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak di Surabaya merasa baik-baik saja dengan pembaruan yang dilakukan oleh pihak DJP terkait digitalisasi pajak dan cenderung mampu dalam mengoperasikannya.

Jika dilihat kembali dari spesifikasi responden dalam penelitian kali ini, dapat disimpulkan pula bahwa faktor usia dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak untuk bisa mengalami *Technostress*. Dimana hal ini nantinya juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Seperti yang diungkapkan oleh penelitian sebelumnya oleh Nugroho & Florientina (2021), bahwa faktor usia dan tingkat pendidikan dari seorang wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena jika seseorang memiliki kesadaran akan pentingnya untuk membayarkan dan melaporkan pajaknya, sudah pasti wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya secara baik tanpa dipengaruhi oleh faktor usia maupun tingkat pendidikan mereka.

### Simpulan

Dengan menggunakan dua indikator *Technostress*, yakni techno-complexity dan techno-uncertainty, penelitian kali ini menyimpulkan bahwa fenomena *Technostress* hanya dialami oleh sebagian dari wajib pajak di Surabaya. Dan lebih banyak wajib pajak yang cenderung merasa baik-baik saja dan dapat menggunakan dengan baik terkait digitalisasi pajak yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### Daftar Pustaka

- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Addison-Wesley, Reading, Mass.
- Gaol, R. L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jrak*, 8(1), 134–140.
- Indonesia, M. K. R. (2018). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 09/PMK.03/2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*.
- Nugroho, V., & Florientina. (2021). Pengaruh Usia, Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(2), 612. <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i2.11709>
- Putri, N. A., & Tambun, S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Spagnoli, P., Molino, M., Molinaro, D., Giancaspro, M. L., Manuti, A., & Ghislieri, C. (2020). Workaholism and *Technostress* During the COVID-19 Emergency: The Crucial Role of the Leaders on Remote Working. *Frontiers in Psychology*, 11(December), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.620310>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of *Technostress* on role stress and productivity. *Journal of Management Information*

- Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Utami, K., & Aznedra. (2017). Persepsi Wajib Pajak Pengguna Elektronik Filling dan Pelaporan Secara Manual Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Batam Utara). *Measurment*, 11(1), 65–76.
- UU RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Kementerian Sekretariat Negara*, 1–11.