

Mengurangi Kesalahan Pengisian SPT Pajak Formulir 1770 di Indonesia

Ringkasan Kebijakan

Tim proyek DJP: Puspita Wulandari / Hantriono Joko Susilo / Yon Aرسال / Iis Isnawati / Romadhaniah / Gatot Subroto / Adityawarman / Wangsit Supriyadi / Gitarani Prastuti

Tim proyek BIT: Kizzy Gandy / Janna Ter Meer / Ruth Persian / Serene Koh / James Watson / Rifki Akbari

Tanggal: Oktober 2018

Behavioural Insights Team (BIT) dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia memulai kemitraan pada Februari 2017 untuk menerapkan pendekatan perilaku (behavioural insights) dan evaluasi yang ketat dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi perpajakan di Indonesia. Laporan ini merangkum temuan proyek bersama kami yang pertama.

Tujuan kebijakan

Proyek ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan umum yang kerap dilakukan oleh para wajib pajak orang pribadi yang bekerja sendiri/wiraswasta, ketika mengisi bagian tertentu dalam Formulir SPT 1770. Contoh kesalahan yang sering terjadi adalah penentuan jenis usaha serta pelaporan harta dan kewajiban. Wajib pajak dapat membuat kesalahan, baik secara disengaja maupun tidak. Sasaran dari proyek ini adalah untuk mengurangi kesalahan yang dilakukan secara tidak disengaja terkait dengan kurangnya pemahaman wajib pajak.

Intervensi

Salah satu hambatan potensial dalam melengkapi Formulir 1770 secara akurat disebabkan karena rumit dan panjangnya petunjuk resmi pengisian formulir tersebut. Petunjuk resmi ini terdiri dari 68 halaman dengan fokus pada peraturan perpajakan. Sehubungan dengan hal tersebut,

intervensi dalam proyek ini adalah berupa panduan singkat yang terdiri dari 2 (dua) halaman berisi penjelasan atas pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan (Frequently Asked Questions/ FAQs) oleh para wajib pajak mengenai Formulir SPT 1770.

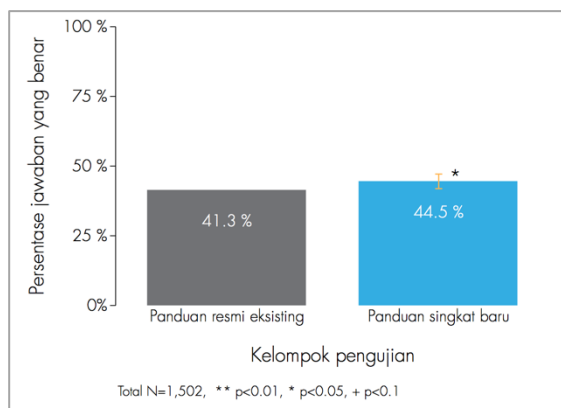
Untuk mengevaluasi dampak dari panduan singkat baru ini, kami merancang eksperimen online menggunakan platform yang dimiliki BIT yaitu "Predictiv" (www.predictiv.co.uk), dengan melibatkan 1.502 responden dari seluruh Indonesia. Responden diminta untuk membaca sebuah skenario wajib pajak dan menggunakan informasi yang diberikan untuk melengkapi 5 (lima) bagian pada Formulir 1770 (total terdiri atas 15 isian jawaban singkat). Secara acak, responden dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu: kelompok yang mendapatkan panduan singkat baru (kelompok perlakuan) dan kelompok yang mendapatkan kutipan dari petunjuk resmi eksisting (kelompok kontrol). Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh peserta untuk menyelesaikan tes ini adalah selama 14 menit.

Hasil

1. Panduan singkat meningkatkan akurasi secara keseluruhan sebesar 8% dan hasil ini secara statistik signifikan ($p < 0,05$). Tidak ditemukan perbedaan skor antara responden yang menyatakan bahwa mereka pernah

mengisi Formulir 1770 sebelumnya, dengan yang belum pernah. Jika dilihat secara terpisah, panduan singkat secara konsisten meningkatkan akurasi di 5 (lima) bagian formulir, namun hanya signifikan secara statistik untuk Pertanyaan 2 (penghasilan dikenakan pajak final) dan Pertanyaan 3 (harta pada akhir tahun).

Grafik: Dampak terhadap Keakuratan Secara Keseluruhan



2. Tingkat akurasi untuk kedua kelompok cukup rendah, baik kelompok perlakuan maupun kontrol. Bahkan, hanya 5% responden yang menjawab semua bagian dengan benar. Bagian formulir yang paling kompleks (Pertanyaan 2) memiliki akurasi paling rendah. Namun, penting untuk diamati bahwa panduan singkat meningkatkan jawaban yang tepat dari 9,87% menjadi 12,78%, atau terjadi peningkatan relatif sebesar 29% dan hasil ini secara statistik signifikan ($p < 0,1$).
3. Meskipun dibayar dengan honorarium partisipasi yang relatif besar, serta mendapat insentif tambahan untuk jawaban yang benar, sebanyak 45% responden mengundurkan diri. Sebagian besar pengunduran diri berlangsung tepat setelah peserta membaca instruksi di bagian awal tes. Hal ini dapat saja karena tes dianggap terlalu sulit dibandingkan tes-tes lainnya pada platform, atau bisa juga menunjukkan bahwa banyak masyarakat Indonesia memiliki sikap negatif terhadap pajak dan akibatnya tidak ingin ikut berpartisipasi.

Perlu diperhatikan, tidak dapat dipastikan bahwa dampak dari evaluasi ini akan sama dengan dampak yang sebenarnya terjadi di lapangan. Di satu sisi, jika masyarakat cenderung memiliki perhatian yang lebih besar terhadap pajak mereka sendiri dibandingkan dengan skenario hipotetis, maka manfaat dari panduan singkat mungkin saja lebih kecil. Di sisi lain, jika kelelahan mental akibat membaca seluruh petunjuk resmi yang berjumlah 68 halaman dalam kehidupan nyata (bukan hanya membaca kutipan yang relevan dalam kondisi tes) menyebabkan wajib pajak membuat kesalahan pengisian atau menyerah, maka panduan singkat secara relatif dapat menjadi lebih efektif. Kami merekomendasikan perlunya dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap panduan singkat melalui pengujian di lapangan, baik untuk validitas eksternal maupun memperkirakan jumlah yang dihasilkan untuk pemasukan pajak.

Secara umum, kesalahan muncul untuk pertanyaan yang mengharuskan peserta mempelajari definisi dalam panduan terlebih dahulu untuk menafsirkan kolom isian dalam formulir. Hal ini menunjukkan bahwa selain membuat panduan dan desain formulir menjadi lebih baik, solusi yang lebih efektif untuk mengurangi kesalahan pengisian dalam jangka panjang adalah dengan menyederhanakan peraturan perpajakan sehingga kolom isian dalam formulir secara relatif dapat menjadi lebih jelas.

Rekomendasi

- **Perluas** panduan singkat dengan: (i) mendistribusikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga memudahkan wajib pajak untuk mendapatkannya; and (ii) memasukkannya dalam situs web DJP.
- **Uji adaptasi** konten panduan singkat dengan: (i) menerapkannya pada petunjuk manual eksisting atau petunjuk untuk pengembangan sistem perpajakan yang baru; dan (ii) memberikan keterangan pada kolom isian di Formulir 1770 dengan lebih jelas dan menghilangkan teks yang tidak relevan.

- **Pengembangan** inovasi pendekatan perilaku baru untuk (i) meningkatkan pembayaran pajak melalui pengiriman email / SMS pengingat yang berbiaya rendah kepada wajib pajak; dan (ii) meningkatkan kualitas pemasukan data (data entry) DJP untuk memudahkan pelaksanaan pengujian lapangan di masa yang akan datang.

Hasil proyek ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dibuat berdasarkan informasi pendekatan perilaku (behaviourally-informed communication) dapat meningkatkan kualitas administrasi perpajakan di Indonesia.

Proyek ini juga membantu terjadinya transfer pengetahuan dan keahlian, terutama terhadap Kelompok Kerja Behavioural Insights di DJP. Selanjutnya, dalam rangka pengembangan kapasitas institusi DJP, akan dilakukan evaluasi yang ketat dengan menggunakan data dari DJP sendiri. Kami menantikan kolaborasi ini pada kesempatan berikutnya.

Eksperimen online “Predictiv”

“Predictiv” (www.predictiv.co.uk) adalah platform penelitian online yang dibangun oleh Behavioural Insights Team untuk melakukan evaluasi acak (Randomized Control Trial/ RCT) dengan populasi online. Hal ini membuat berbagai lembaga pemerintah dan organisasi lainnya dapat melakukan eksperimen terhadap kebijakan dan intervensi baru sebelum diterapkan dalam dunia nyata.

Predictiv menyediakan akses ke jutaan peserta individu di lebih dari 60 negara, dan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan berbagai eksperimen secara online. Hal ini termasuk tes pemahaman (comprehension test), sebagaimana digunakan dalam laporan ini, dimana individu diminta untuk menerapkan informasi dalam konteks yang relevan bagi mereka. Berbagai studi akademis menunjukkan bahwa hasil dari kondisi lingkungan keputusan yang disimulasikan (simulated decision environments) sangat sesuai dengan perilaku di luar lingkungan pengujian.

Tes online Predictiv adalah perangkat metodologi tambahan yang penting karena dapat menawarkan tingkat fleksibilitas yang tinggi untuk menguji berbagai ide berbeda, dapat memberikan hasil dalam waktu singkat, dan menghasilkan bukti sebab-akibat secara kuantitatif mengenai ide-ide mana yang paling menjanjikan untuk dapat mengubah perilaku.

