

Original Article

Optimalisasi Pemanfaatan Data *Automatic Exchange of Information* (AEOI) dalam Proses Bisnis Perpajakan: Tinjauan Persepsi dan Kendala pada Kantor Pelayanan Pajak

Adli Gumilang Herdi¹, Akhmad Nur Imtihanul Hikam², Errik Syahputra³,
M. Rafli Al Mubarak⁴, Syifa Auliya Mahendra⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia

Korespondensi Email: 4132240066_adli@pknstan.ac.id✉

Abstrak:

This study examines the optimization of Automatic Exchange of Information (AEOI) data utilization in tax administration by focusing on user perceptions and operational constraints at the implementation level. Although AEOI has contributed to expanding the tax base and increasing tax revenue, its effective use in day-to-day tax supervision remains dependent on data governance and organizational readiness at tax offices. This research employs a qualitative descriptive approach to obtain an in-depth understanding of AEOI data distribution and utilization in practice. Primary data were collected through semi-structured, in-depth interviews with three Account Representatives working at a Tax Service Office who directly use AEOI data in taxpayer supervision. Informants were selected using purposive sampling based on their direct involvement in handling AEOI data. The interview data were analyzed using thematic analysis to identify key themes related to data distribution, data quality perception, service quality, follow-up actions, encountered constraints, and the role of AEOI in tax administration processes. The findings indicate that AEOI data are distributed centrally through internal tax applications, enabling uniform access for implementation units. The data are perceived as accurate and complete in identifying taxpayers and financial assets, thereby supporting compliance supervision. However, delayed data availability, inefficient data formats, limited technical support, and the need for manual data verification reduce the practical relevance of the information. Despite these constraints, AEOI plays a significant role in strengthening tax supervision and supporting revenue collection.

Keywords: *Automatic Exchange of Information, Tax Administration, Data Governance, Tax Compliance, Information Quality*

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Universitas Syiah Kuala



Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menggunakan pertukaran data keuangan lintas yurisdiksi untuk memperluas basis pajak dan menemukan penghasilan yang tidak dilaporkan. Salah satu mekanisme utamanya adalah *Automatic Exchange of Information*

(AEOI), sebuah inisiatif yang digagas oleh Organisasi untuk Kerja Sama Ekonomi dan Pembangunan (OECD) bersama negara-negara G20 dalam upaya meningkatkan transparansi pajak internasional. Menurut *Third-Party Reporting Theory* oleh Klepper & Nagin (1989), ketersediaan data pihak ketiga seperti AEOI seharusnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan teori ini di lapangan sangat bergantung pada seberapa baik otoritas pajak mengelola dan mengubah data tersebut menjadi data yang dapat digunakan.

Sebagai bagian dari komitmen OECD terhadap *Convention on Mutual Administrative Assistance in Tax Matters* (MAAC) dan *Common Reporting Standard* (CRS), AEOI digunakan di Indonesia sejak tahun 2018. Direktorat Perpajakan Internasional dan Direktorat Informasi Perpajakan mengelola data AEOI, yang kemudian didistribusikan ke lembaga vertikal seperti Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Proses standardisasi, validasi, dan distribusi data sangat penting untuk menentukan seberapa efektif penggunaan data di lapangan, karena data ini berasal dari berbagai negara dengan perbedaan sistem dan standar pelaporan. Kecepatan dan ketepatan tindak lanjut yang dilakukan oleh tim pelaksana dapat dipengaruhi oleh perbedaan antara format data yang diterima dan persyaratan teknis pengawasan.

Data dari Direktorat Jenderal Pajak (2023) menunjukkan peningkatan aktivitas pertukaran informasi secara empiris. Jumlah permintaan pertukaran informasi (EOI) meningkat dari 154 kasus pada tahun 2021 menjadi 266 kasus pada tahun 2023. Selain itu, ada tren positif dalam laporan pemanfaatan informasi, meningkat dari 15 laporan pada tahun 2021 menjadi 38 laporan pada tahun 2023. Dari sisi dampak fiskal, kontribusi informasi EOI terhadap penerimaan pajak meningkat tajam dari tahun 2021 menjadi 2023, meningkat dari Rp33,55 miliar menjadi Rp450,64 miliar. Ini menunjukkan bahwa penggunaan data EOI atau AEOI benar-benar meningkatkan penerimaan pajak negara (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Namun, kemajuan tersebut belum bebas dari hambatan. Sekitar 17% data belum dimanfaatkan sepenuhnya karena berbagai masalah. Ini termasuk waktu yang lama untuk mendapatkan informasi, bukti kecurangan yang tidak jelas, atau hubungannya dengan wajib pajak yang mengikuti Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Selain itu, pegawai masih bervariasi tentang kualitas data AEOI, termasuk akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu. Ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan data AEOI tidak hanya terkait dengan jumlah data, tetapi juga dengan tata kelola, persepsi, dan kesiapan organisasi untuk mengolah dan menggunakannya.

Hingga saat ini, belum ada penelitian ilmiah yang mempelajari secara menyeluruh siklus hidup data AEOI, mulai dari distribusi hingga persepsi kualitas oleh karyawan hingga proses terakhir di unit pelaksanaan. Untuk memahami dinamika pengelolaan data di lapangan, penting untuk mempertimbangkan perspektif pegawai sebagai ujung tombak pelaksana. Oleh karena itu, penelitian ini berkonsentrasi pada evaluasi tata kelola data AEOI. Ini mencakup meninjau alur distribusi data, mengevaluasi bagaimana staf melihat kualitas data, dan menemukan hambatan tambahan di KPP. Harapannya, hasil penelitian ini akan membantu DJP mengoptimalkan penggunaan AEOI sebagai alat pengawasan kepatuhan pajak yang berkelanjutan dan efisien.

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses

distribusi dan pemanfaatan data *Automatic Exchange of Information* (AEOI) di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, serta kendala yang dihadapi oleh pegawai pajak secara kontekstual dan natural sesuai dengan kondisi lapangan.

Metode Pengumpulan Data

Subjek penelitian terdiri dari tiga orang *Account Representative* (AR) yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak dan secara langsung menggunakan data AEOI dalam pelaksanaan tugas pengawasan dan penegakan kepatuhan wajib pajak. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan narasumber berdasarkan kriteria relevansi terhadap tujuan penelitian dan keterlibatan langsung dalam pemanfaatan data AEOI.

Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur. Panduan ini dirancang untuk menggali enam aspek utama yang sesuai dengan pertanyaan penelitian, yaitu: (1) proses distribusi data AEOI, (2) persepsi terhadap kualitas data, (3) kualitas layanan penyedia data, (4) tindak lanjut terhadap data yang diterima, (5) kendala dalam proses tindak lanjut, dan (6) kontribusi data AEOI dalam proses bisnis KPP. Wawancara dilakukan secara daring selama periode penelitian dan direkam dengan persetujuan narasumber.

Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian meliputi empat langkah utama. Pertama, persiapan penelitian, yang mencakup penyusunan pedoman wawancara, uji kelayakan pertanyaan, dan penentuan narasumber sesuai kriteria. Kedua, pengumpulan data, dilakukan melalui wawancara tatap muka dan pencatatan observasi singkat terhadap konteks penggunaan data AEOI di KPP. Ketiga, transkripsi dan verifikasi data, di mana hasil wawancara ditranskripsikan verbatim dan diverifikasi ulang dengan narasumber untuk memastikan akurasi informasi. Keempat, analisis data, yang dilakukan secara induktif dengan mengelompokkan hasil wawancara berdasarkan tema utama yang relevan dengan pertanyaan penelitian.

Teknik Analisis Data

Pengolahan data wawancara dilaksanakan menggunakan analisis tematik untuk menyingkap pola makna yang relevan dengan tujuan penelitian. Prosedur analisis data wawancara ini mengikuti praktik baku analisis tematik menurut [Braun & Clarke \(2006\)](#) sehingga hasil yang disajikan dapat ditelusuri kembali ke data asli secara meyakinkan. Seluruh rekaman diwujudkan dalam transkrip verbatim dan dibaca berulang guna membangun pemahaman kontekstual terhadap pernyataan narasumber. Pengodean awal (*open coding*) dilakukan secara data-driven, melekat pada diksi dan maksud harfiah narasumber tanpa memaksakan kerangka teoretis sejak awal. Setiap segmen kemudian diklasifikasikan ke tujuan penelitian. Segmen yang tidak berkaitan langsung dengan tujuan penelitian ditandai “tidak relevan” sebagai bagian dari audit trail dan untuk menjaga fokus analisis.

Kode yang serumpun dikelompokkan menjadi tema sementara (*potential themes*) dengan normalisasi istilah secara minimal agar konsisten namun tetap sejalan pada makna kutipan. Tema-tema ini ditinjau ulang terhadap data mentah guna memastikan koherensi internal dan distingsi antartema dan bila diperlukan, dilakukan penggabungan, pemisahan, atau pergeseran bukti. Setiap tema yang telah mapan didefinisikan menjadi

tema akhir (*finale theme*) dalam satu kalimat sintesis yang merangkum esensi temuan, serta diberi label singkat (*label/naming*) untuk konsistensi penandaan. Pada level baris, disusun interpretasi akademik berupa parafrasa harfiah yang ditambahkan sintesis ringan agar eksplisit keterkaitannya dengan tujuan penelitian tanpa menambahkan makna di luar data.

Keabsahan dijaga melalui transparansi proses (matriks analisis berisi narasumber, kutipan, *open coding*, tujuan penelitian, *potential themes*, *finale theme*, *label/naming*, dan interpretasi akademik), konsistensi pengodean internal lewat pembacaan ulang dan terjadwal, serta *debriefing* sejawat terbatas untuk menguji koherensi dan mengurangi *blind spot*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini menggunakan pisau analisis *Information Systems Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Kerangka kerja ini dipilih karena menawarkan pendekatan multidimensi dalam mengukur keberhasilan sistem informasi melalui hubungan kausalitas antara enam variabel utama: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Quality*), yang secara kolektif mempengaruhi intensitas Penggunaan (*Use/Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), hingga akhirnya bermuara pada Manfaat Bersih (*Net Benefits*) bagi organisasi.

Proses Distribusi Data AEOI: Perspektif *System Quality*

Berdasarkan temuan di lapangan, distribusi data AEOI dari Direktorat Perpajakan Internasional dan Direktorat Informasi Perpajakan ke unit pelaksana dilakukan secara terpusat melalui aplikasi internal DJP yaitu Approweb. Untuk menganalisis efektivitas media distribusi tersebut, penelitian ini mengadopsi dimensi *System Quality* (Kualitas Sistem) dari model DeLone dan McLean (2003) yang mengukur performa teknis sistem informasi melalui dua indikator utama yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan keberadaan fitur (*features/functionality*).

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu kriteria paling fundamental dalam menentukan kualitas sebuah sistem. Dalam konteks DeLone dan McLean (2003), kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana sistem dirancang agar *user-friendly* dan meminimalkan beban kognitif pengguna saat mengoperasikannya. Jika sebuah sistem dirasa sulit digunakan, rumit, atau membingungkan, pengguna cenderung akan menghindari sistem tersebut, terlepas dari seberapa canggih teknologi di baliknya, dalam reviu komprehensif mereka terhadap model DeLone dan McLean, menegaskan bahwa *ease of use* adalah penentu kritis kualitas sistem karena secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan sistem.

Para informan menyatakan bahwa data AEOI "*di-dropping*" atau diturunkan langsung ke dalam sistem Approweb yang dapat diakses oleh masing-masing AR. Prosedur ini mengindikasikan bahwa sistem mampu meminimalkan beban kognitif (*cognitive load*) yang harus ditanggung oleh pengguna. Account Representative (AR) cukup mengakses menu yang sudah tersedia sehingga tidak perlu mempelajari langkah-langkah navigasi yang kompleks untuk mengimpor data. Karakteristik sistem yang intuitif dan tidak menuntut usaha berlebih (*effortless*) dalam mengakses data AEOI ini menegaskan bahwa Approweb telah mengakomodasi aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagaimana disyaratkan dalam model DeLone dan McLean.

Kriteria fitur atau fungsionalitas berkaitan dengan kelengkapan fungsi yang

disediakan oleh sistem untuk memenuhi kebutuhan spesifik pengguna. Sebuah sistem dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila fitur-fitur yang tersedia relevan dan mampu mendukung penyelesaian tugas pengguna secara efektif. Menurut Seddon (1997), fungsionalitas adalah aspek kualitas sistem yang memastikan bahwa sistem memiliki kapabilitas yang diperlukan. Selain kapabilitas sistem, fitur keamanan sistem dari akses tidak sah merupakan kriteria mengukur System Quality (Petter dkk., 2008).

Berdasarkan keterangan narasumber, Approweb memfasilitasi penggunaan data AEOI melalui penyediaan menu 'Data Pemicu' dan 'Data Penguji'. Spesialisasi fitur ini membuktikan bahwa Approweb telah dirancang dengan mempertimbangkan alur kerja perpajakan yang sesungguhnya. Selain itu, narasumber mengungkapkan bahwa hanya AR dan kepala seksi yang dapat mengakses data AEOI di Approweb. Hal ini membuktikan bahwa Approweb dilengkapi dengan fitur manajemen hak akses yang memadai. Dalam kerangka DeLone dan McLean (2003), aspek-aspek tersebut memenuhi indikator fungsionalitas (*functionality/features*).

Secara keseluruhan, analisis terhadap indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan fungsionalitas (*features*) menunjukkan bahwa Approweb memiliki kualitas sistem yang memadai dalam mendukung distribusi data AEOI.

Persepsi Terhadap Kualitas Data AEOI: Tinjauan Information Quality

Dalam menganalisis kualitas informasi AEOI yang didistribusikan, digunakan dimensi Information Quality (Kualitas Informasi) dalam model DeLone dan McLean dengan indikator akurasi, kelengkapan, format data, dan ketepatan waktu. Dimensi ini berfokus pada kualitas dari *output* atau keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi, berupa laporan, data, maupun tampilan *dashboard*. Hasil wawancara menunjukkan adanya variasi persepsi mengenai kualitas data AEOI yang diterima.

Akurasi merupakan elemen paling fundamental dalam kualitas informasi. Kriteria ini mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem benar, presisi, dan bebas dari kesalahan. Menurut Petter dkk. (2008), akurasi adalah persepsi pengguna tentang kebenaran data. Jika pengguna mendeteksi adanya ketidakakuratan, kepercayaan terhadap sistem akan menurun drastis yang berujung pada pengabaian sistem tersebut.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa tingkat akurasi data AEOI di Approweb dinilai cukup baik oleh pengguna. Secara spesifik, validitas identitas Wajib Pajak (WP) terbukti sangat presisi. Para informan mengonfirmasi bahwa data yang diterima selalu sesuai (*match*) dengan target WP yang diawasi dan tidak pernah terjadi kesalahan atribusi data ke pihak lain. Hal ini menegaskan bahwa dari sisi subjek pajak, sistem telah menyajikan informasi yang benar-benar akurat.

Meski demikian, terdapat catatan kritis terkait akurasi nilai nominal. Salah satu narasumber menyoroti adanya distorsi data akibat kesalahan sistem dalam membaca format desimal, di mana nominal "1 juta" dapat terbaca menjadi "100 juta" karena karakter ",00" dianggap sebagai digit tambahan. Akibat adanya anomali teknis ini, narasumber memberikan estimasi tingkat kebenaran data secara keseluruhan di angka 80%. Selain itu, narasumber juga mengeluhkan adanya data yang ganda sehingga *cleansing data* secara manual perlu dilakukan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun data AEOI memiliki kredibilitas tinggi dalam hal identitas, terdapat masalah teknis (data ganda) dan *margin of error* pada aspek numerik. Secara keseluruhan, data AEOI dalam Approweb dinilai akurat secara substantif (identitas WP benar), namun terkadang mengalami gangguan akurasi format (kesalahan baca nominal).

Kelengkapan mengukur sejauh mana sistem menyediakan seluruh informasi yang

diperlukan pengguna untuk menyelesaikan tugasnya secara tuntas. Kriteria ini menilai kuantitas informasi relatif terhadap kebutuhan tugas; informasi tidak boleh terlalu sedikit (*insufficient*) namun juga tidak boleh berlebihan (*information overload*). Bailey dan Pearson (1983) mendefinisikan aspek ini sebagai sejauh mana output sistem mencakup semua nilai atau variabel yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara, data AEOI yang didistribusikan melalui Approweb dinilai telah memenuhi standar kelengkapan yang optimal. Para informan secara konsisten mengonfirmasi bahwa atribut identitas Wajib Pajak tersaji secara utuh sehingga tidak terdapat kendala dalam mengenali subjek pajak yang diawasi. Selain kelengkapan identitas, aspek kedalaman data finansial juga mendapat penilaian positif. Narasumber merinci bahwa variabel-variabel esensial untuk analisis perpajakan yang meliputi nama pemilik, nomor rekening, identitas lembaga keuangan, nominal saldo, hingga rincian penghasilan bunga telah tersedia secara lengkap di dalam sistem. Ketersediaan informasi yang komprehensif ini menunjukkan bahwa Approweb mampu memfasilitasi kebutuhan Account Representative (AR) dengan menyajikan gambaran data yang utuh (*holistic view*).

Format berkaitan dengan cara informasi disajikan kepada pengguna. Kriteria format mencakup tata letak, kejelasan visual, dan konsistensi penyajian. DeLone dan McLean (2003) menekankan bahwa format yang baik harus memudahkan pengguna dalam memindai (*scanning*) dan menginterpretasikan informasi dengan cepat.

Berdasarkan temuan wawancara, penyajian data AEOI di Approweb menggunakan format tabel terstruktur yang dapat diekspor menjadi berkas CSV. Secara umum, format ini dinilai informatif karena memuat rincian variabel mencakup identitas pemilik, alamat, hingga detail mata uang asing. Namun, terdapat evaluasi kritis terkait efisiensi visual tabel tersebut. Para informan mengeluhkan format tabel yang dinilai terlalu lebar akibat banyaknya kolom kosong yang tetap ditampilkan. Pengguna menyarankan agar penyajian data dibuat lebih ringkas dengan hanya menampilkan kolom yang berisi data aktual, misalnya langsung menyebutkan jenis penghasilan seperti dividen, daripada menampilkan deretan kolom kosong yang tidak relevan. Kondisi ini menyulitkan pengguna dalam melakukan pemindaian cepat (*scanning*) terhadap informasi inti.

Indikator Ketepatan Waktu (*Timeliness*) mengukur sejauh mana informasi tersebut tersedia pada periode waktu yang relevan untuk mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang valid sekalipun akan kehilangan nilai strategisnya jika diterima terlambat (*obsolete*), karena momentum untuk menindaklanjutinya telah berlalu.

Berdasarkan temuan di lapangan, aspek *timeliness* menjadi kendala yang paling signifikan dalam pemanfaatan data AEOI. Salah satu narasumber menyatakan bahwa Data AEOI yang diturunkan terkadang sudah lewat. Dalam satu kasus, terjadi keterlambatan hingga tiga tahun (data 2022 dirilis 2025) menyebabkan data kehilangan urgensinya. Hal ini membuat posisi tawar AR melemah saat berhadapan dengan Wajib Pajak.

Secara keseluruhan, dimensi *Information Quality* data AEOI menunjukkan dualitas kinerja. Secara substansi, data terbukti unggul dengan tingkat Akurasi dan Kelengkapan yang tinggi. Namun, nilai guna informasi ini tereduksi signifikan oleh kelemahan pada aspek Format yang kurang ringkas dan rendahnya Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Keterlambatan ketersediaan data menjadi kendala paling kritis, menyebabkan informasi yang valid menjadi usang (*obsolete*) dan kehilangan momentum

tindak lanjut, sehingga menuntut upaya ekstra dari AR untuk menjadikannya relevan dalam pengawasan.

Kualitas Pelayanan Penyedia Data: Analisis *Service Quality*

Service Quality (Kualitas Layanan) mengacu pada dukungan yang diberikan oleh penyedia sistem atau data kepada pengguna dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*), jaminan teknis (*assurance*), dan dokumentasi (*tangibles*). Dalam konteks ini, penyedia data adalah Kantor Pusat DJP c.q. Direktorat Perpajakan Internasional.

Indikator *Responsiveness* mengukur kesigapan dan kecepatan unit pendukung dalam merespons permintaan atau keluhan pengguna. [Pitt et al. \(1995\)](#) menegaskan bahwa dalam konteks IS, ketepatan waktu (*timeliness*) dari staf pendukung sangat menentukan kepuasan pengguna.

Berdasarkan wawancara, interaksi antara unit pelaksana (AR) dengan penyedia data di pusat cenderung minim dan bersifat satu arah (sistemik). Layanan *Helpdesk* EOI masih belum dimanfaatkan secara optimal karena informasi terkait saluran tersebut dirasa kurang masif sehingga belum banyak diketahui. Selain itu saluran formal terkait kendala sistem aplikasi melalui aplikasi "Melati" juga masih terdapat kendala, pengguna menilai saluran tersebut tidak cukup responsif untuk kebutuhan yang mendesak (*urgent*). AR cenderung menerima data "apa adanya" dari sistem Approweb dan berinisiatif melakukan perbaikan atau validasi sendiri di lapangan.

Assurance merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menanamkan kepercayaan melalui pembekalan pengetahuan (*knowledge transfer*) dan pelatihan pengguna (*user training*) sebagaimana ditekankan oleh DeLone dan McLean ([2003](#)). Berbeda dengan *assurance* yang bersifat kompetensi, kriteria *Tangibles* lebih menyoroti aspek fisik dari layanan tersebut. *Tangibles* merujuk pada segala sesuatu yang dapat dilihat dan disentuh seperti dokumentasi dan petunjuk teknis yang menjadi bukti nyata eksistensi dukungan layanan bagi pengguna [Pitt et al. \(1995\)](#).

Terdapat temuan menarik ketika membandingkan aspek ketersediaan dokumen dengan pelatihan keterampilan. Di satu sisi, Kantor Pusat dinilai telah memenuhi aspek *Tangibles* (bukti fisik layanan) dengan menyediakan petunjuk teknis (Juknis) dan sosialisasi awal. Namun, terdapat kesenjangan (*gap*) yang signifikan pada aspek *Assurance* (jaminan kompetensi). Meskipun panduan tertulis ada, informan merasa tidak mendapatkan pembekalan *skill* atau Bimbingan Teknis (Bimtek) yang mendalam untuk mengolah data tersebut.

Dengan demikian, *Service Quality* dalam implementasi AEOI dapat dikatakan "cukup, tetapi belum proaktif." Dukungan awal berupa sosialisasi sudah pernah diberikan, namun dalam praktik operasional, AR lebih banyak mengandalkan pengalaman, jejaring informal, dan kreativitas sendiri ketimbang dukungan langsung dari penyedia data.

Tindak Lanjut Data AEOI: Dimensi *Use* (Penggunaan)

Dimensi *Use* dalam model DeLone dan McLean ([2003](#)) menggambarkan sejauh mana sistem atau informasi tersebut dimanfaatkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugasnya. Temuan penelitian menunjukkan tingkat pemanfaatan (*utilization*) yang tinggi terhadap data AEOI.

Data AEOI secara aktif digunakan sebagai dasar penerbitan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK). Proses tindak lanjut ini merupakan prosedur standar di mana AR meminta klarifikasi kepada Wajib Pajak atas kepemilikan

aset keuangan yang tertera dalam data AEOI. Proses ini merupakan implementasi nyata dari *Deep Usage* sebagaimana dijelaskan oleh Burton-Jones dan Straub (2006) sebagai kondisi ketika pengguna mengintegrasikan informasi tersebut ke dalam struktur tugas inti mereka. Salah satu tindak lanjut yang dilakukan narasumber adalah dengan kunjungan langsung (*visit*) ke lokasi Wajib Pajak untuk mengonfirmasi validitas data.

Penggunaan data ini bersifat mandatori karena data yang masuk kategori "Data Penguji Prioritas" atau "Data Pemicu" memiliki tenggat waktu penyelesaian yang ketat, yang memaksa pengguna (AR) untuk memanfaatkan data tersebut secara intensif dalam proses pengawasan kepatuhan. Hal ini sejalan dengan pandangan Brown et al. (2002) yang menyatakan bahwa dalam lingkungan organisasi yang mewajibkan penggunaan sistem (*mandatory environment*), tingkat penggunaan sering kali didorong oleh tekanan manajerial dan tuntutan tugas, bukan semata-mata karena preferensi pengguna.

Dari sisi proses bisnis, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Use* pada model DeLone dan McLean telah terpenuhi secara substansial. Meskipun demikian, sebagaimana dicatat oleh Petter et al. (2008), dalam konteks penggunaan wajib, kualitas penggunaan sangat bergantung pada keahlian pengguna. Hal ini terlihat di lapangan di mana kedalaman analisis data AEOI masih bervariasi, sangat bergantung pada *judgement* profesional dan "seni" analisis masing-masing AR.

Kendala dalam Tindak Lanjut: Hambatan pada *User Satisfaction*

Meskipun tingkat penggunaan tinggi, terdapat kendala yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan efektivitas kerja. Kendala utama yang diidentifikasi adalah validitas data dan kendala teknis.

- Validitas Data: Seperti dibahas pada aspek *Information Quality*, data yang tidak akurat atau data ganda memaksa AR melakukan kerja tambahan untuk memilah data yang benar-benar potensial.
- Beban Waktu: Adanya tenggat waktu (*deadline*) penyelesaian tindak lanjut (misalnya 1 bulan atau 90 hari) menjadi tantangan tersendiri, terutama ketika data yang turun memiliki volume besar atau memerlukan konfirmasi yang rumit ke Wajib Pajak.
- Respon Wajib Pajak: Kendala eksternal muncul ketika Wajib Pajak tidak kooperatif atau menyangkal data AEOI, yang mengharuskan AR mencari bukti pendukung lebih lanjut.

Secara keseluruhan, meskipun pengguna mengakui manfaat AEOI, tingkat *User Satisfaction* belum maksimal. Dari sudut pandang auditor organisasi, hal ini merupakan sinyal bahwa perbaikan kualitas data, penyederhanaan format, peningkatan pelatihan, dan penguatan dukungan teknis berpotensi meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya efektivitas pemanfaatan data AEOI.

Peran Data AEOI dalam Proses Bisnis: Evaluasi *Net Benefits*

Dimensi akhir dan terpenting dalam model DeLone dan McLean adalah *Net Benefits* (Manfaat Bersih), yang mengukur dampak positif sistem terhadap individu dan organisasi.

Dampak Individu (AR): Para informan mengakui bahwa data AEOI sangat membantu tugas mereka dalam menggali potensi pajak yang selama ini tidak terdeteksi, khususnya aset di luar negeri atau aset keuangan yang disembunyikan. Narasumber menyebut bahwa AEOI memperkuat posisi tawar fiskus dalam dialog dengan Wajib Pajak

dan mendorong negotiation skill yang lebih berbasis data, bukan sekadar asumsi..

Dampak Organisasi (DJP): Secara organisasi, pemanfaatan data AEOI berkontribusi nyata terhadap penerimaan negara. Salah satu informan menceritakan "*success story*" di mana data AEOI berhasil mencairkan potensi pajak hingga 900 juta rupiah dari satu Wajib Pajak. Selain itu, keberadaan data ini menciptakan *deterrent effect* yang mendorong kepatuhan sukarela Wajib Pajak karena mereka menyadari bahwa otoritas pajak memiliki akses terhadap data keuangan mereka.

Secara keseluruhan, implementasi AEOI telah memberikan *Net Benefits* yang positif bagi proses bisnis KPP/Kanwil maupun organisasi secara keseluruhan. Untuk memaksimalkan *Net Benefits* tersebut, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan pada dimensi *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, dan *User Satisfaction* sebagaimana diuraikan pada bagian-bagian sebelumnya. Perbaikan ini sekaligus menjadi area process improvement utama agar AEOI benar-benar menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan penerimaan negara dan memperkuat kepatuhan perpajakan di Indonesia.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa proses distribusi data *Automatic Exchange of Information* dari Direktorat Perpajakan Internasional dan Direktorat Informasi Perpajakan kepada unit pelaksana dilakukan secara terpusat melalui aplikasi internal Direktorat Jenderal Pajak. Mekanisme ini memudahkan akses data bagi Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak serta memastikan data diterima secara seragam oleh pelaksana di lapangan melalui klarifikasi kepada wajib pajak dan kegiatan pengawasan lainnya. Data AEOI juga telah menjadi salah satu dasar dalam proses pengawasan dan penegakan kepatuhan, karena memberikan informasi awal yang objektif dalam mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan. Pemanfaatan data tersebut mendorong pengawasan yang lebih terarah dan berbasis data dalam pelaksanaan tugas AR.

Persepsi dan pengalaman pegawai terhadap kualitas data AEOI secara umum bersifat positif, khususnya terkait keakuratan identitas wajib pajak dan kelengkapan informasi keuangan. Data tersebut dinilai membantu dalam mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan. Penyedia data dinilai cukup memadai dari sisi ketersediaan sistem dan pedoman tertulis, tetapi belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan operasional unit pelaksana. Dukungan teknis dan pendampingan yang diterima pegawai masih terbatas dan belum berkelanjutan.

Kendala utama dalam proses tindak lanjut meliputi keterlambatan penerimaan data yang menyebabkan berkurangnya relevansi informasi, perlunya pembersihan dan verifikasi data secara manual oleh AR, keterbatasan waktu penyelesaian yang harus dipenuhi, serta rendahnya tingkat kerja sama dari sebagian wajib pajak dalam memberikan klarifikasi atas data yang ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, data AEOI berperan signifikan dalam proses bisnis KPP dengan memperkuat pengawasan kepatuhan, meningkatkan efektivitas kerja pegawai, dan mendukung pencapaian penerimaan pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan data *Automatic Exchange of Information* perlu terus diarahkan agar lebih optimal dalam mendukung proses pengawasan perpajakan. Upaya peningkatan perlu difokuskan pada penyediaan data yang lebih tepat waktu sehingga informasi yang diterima tetap relevan dan memiliki daya

tindak yang tinggi di lapangan.

Selain itu, penyajian data AEOI perlu disederhanakan agar memudahkan pengguna dalam mengidentifikasi informasi yang paling penting tanpa harus melakukan pengolahan tambahan secara manual. Dukungan teknis dan pendampingan kepada pelaksana juga perlu diperkuat agar pemanfaatan data dapat dilakukan secara lebih konsisten dan efektif.

Dengan perbaikan tersebut, data AEOI diharapkan dapat dimanfaatkan secara lebih optimal sebagai instrumen strategis dalam memperkuat kepatuhan perpajakan dan mendukung pencapaian tujuan penerimaan negara.

Daftar Pustaka

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Statistik EOI dan Pemanfaatannya untuk Penerimaan*. Jakarta: DJP.
- Klepper, S., & Nagin, D. (1989). The Anatomy of Tax Evasion. *Journal of Law, Economics & Organization*.
- Bunce, L. W., & Maher, T. R. (2019). *Data Governance and Tax Transparency: Ensuring the Efficiency of the Automatic Exchange of Information (AEOI) Framework*. *Journal of Taxation and Public Policy*, 11(2), 158–175.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- OECD. (2014). *Common reporting standard (CRS) implementation handbook*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264216525-en>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–545.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 173–187.
- Brown, I., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11(4), 283–295. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000438>
- Burton-Jones, A., & Straub, D. W. (2006). Reconceptualizing system usage: An approach and empirical test. *Information Systems Research*, 17(3), 228–246. <https://doi.org/10.1287/isre.1060.0096>