



Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model)

Nurul Ainun Nafisah

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Ulfa Puspa Wanti Widodo

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: nafisahnurul003@gmail.com, 21013010014@student.upnjatim.ac.id,

ulfa.ak@upnjatim

Abstrak. *The aim of this research is to find out about the digitalization of the tax administration system using e-bupot seen from several aspects of the TAM (Technology Acceptance Model) approach at PT.X Gresik. The research method used is descriptive qualitative research. The data in this research was obtained by interviews with users and through literature studies. The results of this research show that based on the TAM theory which is seen from the aspects of convenience, usability, attitude of use, tendency to use, and actual conditions of use, the existence of the e-bupot application is felt to be quite easy and helpful for users in completing their work such as making proof of withholding, posting and tax reporting. Despite the usefulness that users feel in using the e-bupot, in fact there are still problems that often occur, such as delays in the posting process, so there is a need to improve the management of the e-bupot system.*

Keywords: *Digitalization; E-bupot application; Taxation system; Technology Acceptance Model*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui terkait digitalisasi sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan e-bupot dilihat dari beberapa aspek dalam pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*) di PT. X Gresik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan wawancara bersama *user* dan melalui studi kepustakaan yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dilihat dari aspek kemudahan, kegunaan, sikap penggunaan, kecenderungan penggunaan, dan kondisi nyata penggunaan, adanya aplikasi e-bupot dirasa sudah cukup memudahkan dan membantu pengguna dalam penyelesaian pekerjaan mereka seperti pembuatan bukti potong, posting, dan pelaporan pajak. Terlepas dari kemudahan dan kegunaan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan aplikasi e-bupot nyatanya masih terdapat kendala yang sering terjadi seperti terjadinya delay / waktu tunggu yang lama dalam proses posting sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan pengelolaan sistem e-bupot.

Kata Kunci: *Aplikasi e-bupot; Digitalisasi; Sistem perpajakan; Technology Acceptance Model*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib bagi wajib pajak yang dibayarkan kepada negara, yang menjadi sumber penerimaan negara terbesar. Dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) penerimaan dari pajak menjadi salah satu sumber penerimaan atau pemasukan dalam negeri yang terbesar (Tabroni & Komarudin, 2021). Di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (BPK RI, 2007). Pajak sebagai pungutan wajib yang bersifat memaksa yang harus dibayar oleh rakyat kepada negara sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku dan digunakan untuk kepentingan negara serta kesejahteraan

masyarakat. Pajak juga memiliki peran penting bagi kehidupan bernegara, hal ini dikarenakan pajak menjadi sumber penerimaan dan pendapatan negara yang terbesar yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara (Ristanti, 2022). Sistem administrasi perpajakan yang baik penting bagi setiap negara untuk dapat menunjang keberhasilan penerimaan pajak dinegara tersebut. Seiring perkembangan zaman, sistem administrasi perpajakan di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan terkait dengan peraturan dan kebijakan perpajakan. Adanya pembaharuan peraturan dilakukan dalam rangka memberikan kemudahan bagi wajib pajak pribadi maupun badan dalam melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan dan membayar pajak. Adanya pembaharuan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan harus secara terus menerus diubah dan ditransformasikan sesuai dengan perkembangan, kemajuan dan digitalisasi teknologi. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, efisiensi dan efektivitas, serta mengurangi biaya.

Sebagai bentuk pembaharuan sistem administrasi perpajakan di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak mengadaptasi sistem pemungutan pajak menjadi 3 jenis, yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding Assessment System* (Mekari Klikpajak, 2024). *Withholding Assessment System* sendiri merupakan jenis pemungutan pajak dimana pihak ketiga yang bukan wajib pajak sebagai penghitung besaran pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima wajib pajak yang dipungut. Sebagai contoh penerapan *Withholding Assessment System* adalah perhitungan pajak untuk dikenakan pada penghasilan karyawan yang dilakukan oleh staff perpajakan instansi terkait. Jadi karyawan tidak perlu membayar pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan menghitung secara mandiri pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima. Salah satu jenis Pajak Penghasilan yang menggunakan *Withholding Assessment System* sebagai sistem pemungutan pajak adalah Pajak Penghasilan Pasal 23. Sedangkan *Self Assesment System* merupakan sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan sendiri jumlah PPh terutang dengan tetap menerapkan kejujuran dan sesuai dengan keadaan sebenarnya wajib pajak. Namun adanya wabah virus covid-19 yang terjadi pada Maret tahun 2020 menghambat dan membawa dampak pada pelaksanaan pembaharuan sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam proses pemungutan dan pelaporan pajak, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan merubah dari yang awalnya menggunakan sistem manual menjadi sistem elektronik.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak membuat layanan perpajakan dalam *website* nya salah satunya yaitu aplikasi e-Bupot. Aplikasi e-Bupot merupakan layanan platform elektronik yang tersedia di situs *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat digunakan oleh wajib pajak dalam pembuatan bukti pemotongan, dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dalam bentuk dokumen elektronik (Direktorat Jenderal Pajak, 2019). Sebelum adanya aplikasi e-Bupot, membuat bukti pemotongan, membuat dan melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dilakukan secara manual, yaitu dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun cara tersebut dirasa kurang efektif karena wajib pajak harus mengantre terlebih dahulu di saat wajib pajak sendiri kemungkinan memiliki keterbatasan waktu ataupun tanggung jawab pada hal lain yang mendesak.

E-Bupot mulai diterapkan secara keseluruhan dan bersifat wajib pada 1 September 2020, didampingi dengan adanya pelaksanaan sosialisasi oleh Dikjen Pajak kepada seluruh wajib pajak baik melalui kanal-kanal seperti *website*, *Youtube* dan media sosial lainnya maupun sosialisasi secara langsung kepada para wajib pajak melalui kantor pelayanan pajak yang tersebar di seluruh

wilayah Indonesia. E-bupot sendiri memiliki beberapa keuntungan diantaranya : (1) Menghemat waktu pelaporan SPT dan pembuatan bukti potong pajak, (2) Keamanan data dan privasi terjamin, (3) Mudah untuk digunakan karena tampilan yang *user friendly*, dan (4) Adanya fitur tanda tangan secara elektronik (Direktorat Jenderal Pajak, 2020a).

Setelah 4 tahun berjalan sejak mulai diterapkannya e-bupot secara keseluruhan dan wajib, peneliti ingin mengetahui apakah dalam penerapan aplikasi e-bupot selama ini cukup memberi dampak yang positif kepada pengguna yang berakibat penerimaan / penolakan jika memberi dampak yang sebaliknya. Dalam hal ini, penerimaan / penolakan pengguna terhadap adanya aplikasi e-bupot dapat dijelaskan dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) atau disebut juga teori penerimaan teknologi. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986) yang menjadi model teori untuk mengukur besarnya penerimaan/penolakan yang dilakukan oleh user atas penerapan dan pengembangan sebuah teknologi. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) terdiri dari beberapa unsur yaitu unsur kemudahan, manfaat, sikap, kecenderungan penggunaan, serta kondisi nyata penggunaan sistem atau teknologi tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tambun & Permana (2019) mengemukakan bahwa digitalisasi bukti potong dengan menggunakan e-bupot berdampak positif pada kemudahan dalam melakukan pelaporan pajak. Selanjutnya, penelitian oleh Syadat & Irwansyah (2024) menyimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi dalam sistem administrasi perpajakan membantu dalam pelaporan pajak pribadi. Penelitian lain oleh Oktaviani et al., (2019) menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi e-bupot berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat pelaporan pajak dikarenakan memberikan prinsip kemudahan dan tingkat penerimaan atas teknologi juga turut berperan penting dalam kelancaran kegiatan pelaporan pajak. Namun terdapat beberapa penelitian yang tidak sejalan atau tidak sependapat dengan penelitian diatas, dimana penelitian yang dilakukan oleh Primastiwi & Ratih (2022) menyebutkan bahwa adanya digitalisasi terhadap sistem administrasi perpajakan berpengaruh negatif atau tidak memberi dampak kemudahan terhadap kegiatan pelaporan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sitorus (2020) juga mengemukakan bahwa aplikasi e-bupot tidak memberi dampak kemudahan dan manfaat yang cukup kepada wajib pajak dikarenakan masih adanya kebingungan yang tidak sedikit dari wajib pajak terhadap sistem aplikasi e-bupot.

Dari beberapa penelitian diatas maka ditemukannya *research gap* oleh peneliti dan berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk mengangkat topik tentang digitalisasi sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan subjek pajak penelitian yaitu pengguna e-bupot. Selain itu juga fokus penelitian menitikberatkan pada bagaimana digitalisasi sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan e-bupot apabila dilihat dari persepsi kemudahan, persepsi kegunaan/manfaat, persepsi sikap pengguna, persepsi kecenderungan pengguna, dan kondisi nyata penggunaan suatu sistem.

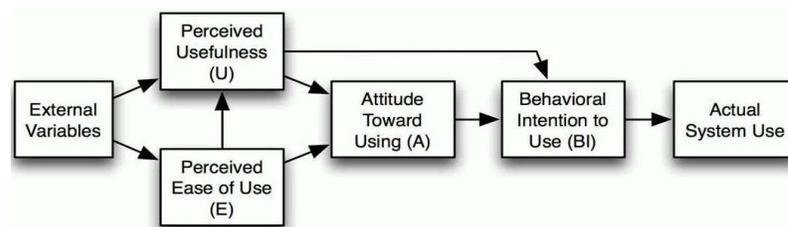
KAJIAN TEORI

TAM (Technology Acceptance Model)

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986) yang menjadi model teori untuk mengukur penerimaan/penolakan yang dilakukan oleh pengguna atas penerapan dan pengembangan sebuah teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) terdiri dari beberapa unsur yaitu unsur kemudahan, manfaat, sikap, kecenderungan penggunaan dari para pengguna teknologi tersebut, serta kondisi nyata penggunaan sistem atau teknologi

tersebut. TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang disebutkan mampu digunakan untuk memperhitungkan adopsi pemakai teknologi berdasarkan 2 aspek yaitu manfaat yang diperoleh atau dialami dan kemudahan yang dirasakan (Pujiastuti & Bawazier, 2021). TAM juga merupakan teori yang menelaah terkait fenomena penerimaan terhadap suatu teknologi serta karakteristik teknologi terkait. Dimana dalam model TAM terdapat dua faktor yang lebih dominan yang digunakan untuk menjelaskan terkait penyesuaian penerimaan pengguna terhadap teknologi, yaitu persepsi kegunaan / manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*perceived ease of use*). Dimana kedua persepsi ini yang akan menentukan bagaimana sikap (*attitude*) pengguna terhadap penggunaan suatu teknologi serta menentukan niat tidaknya pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut (Mlekus et al., 2020).

Technology Acceptance Model (TAM) berfokus pada faktor-faktor yang menentukan niat dan perilaku seseorang dalam mengadopsi atau melakukan penyesuaian terhadap teknologi baru. TAM menunjukkan bahwa adanya faktor tertentu dapat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan oleh pengguna mengenai sebab mereka mau menggunakan dan menerima adanya teknologi baru tersebut. TAM terdiri dari beberapa aspek yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*), persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness/PU*), sikap penggunaan (*Attitude Toward of Using/ATU*), kecenderungan penggunaan (*Behavioral Intention to Use / ITU*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*Actual System Usage/ASU*). Dalam penerapan modernisasi di lingkup perpajakan, penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh wajib pajak berkaitan erat dengan teori TAM yang didalamnya terdapat persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi, hal ini dapat terlihat dari pemanfaatan teknologi informasi oleh wajib pajak berupa aplikasi e-bupot untuk membantu dalam pembuatan bukti potong, posting, dan pelaporan pajak.



Gambar 1 Teori TAM

Persepsi kemudahan berkaitan erat dengan ukuran kepercayaan pengguna bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan, mudah dipelajari, mudah untuk digunakan mengerjakan pekerjaan yang diinginkan pengguna, mudah meningkatkan kemampuan pengguna. Persepsi manfaat meliputi ukuran bahwa penggunaan teknologi tersebut dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas, bermanfaat, meningkatkan efektivitas. Aspek sikap penggunaan disini berkaitan dengan respon penolakan/penerimaan dari pengguna terhadap penggunaan teknologi tersebut. Aspek kecenderungan penggunaan berkaitan dengan kecenderungan pengguna terhadap pemakaian suatu teknologi dengan indikator beberapa hal seperti, adanya motivasi atau keinginan atas penggunaan tetap terhadap suatu teknologi, adanya keinginan untuk mengajak pengguna lain untuk ikut menggunakan suatu teknologi, adanya keinginan untuk memberikan saran perbaikan terhadap kekurangan dari suatu teknologi setelah menggunakannya. Yang terakhir aspek kondisi

nyata penggunaan, erat kaitannya dengan durasi waktu dan frekuensi penggunaan, serta kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi.

Pajak Penghasilan Pasal 23

Merupakan pemotongan atau pajak yang dikenakan atas penghasilan yang dibayarkan berupa hadiah, bunga, sewa, royalti, dan jasa-jasa lainnya selain objek PPh Pasal 21. Terdapat ketentuan khusus bagi wajib pajak atau penerima penghasilan yang tidak mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka pengenaan tarif pajaknya akan menjadi 100% (seratus persen) lebih tinggi dari tarif normal. Dan berikut ini pengenaan tarif dari pajak penghasilan pasal 23 (Direktorat Jenderal Pajak, 2024) :

- a. Tarif sebesar 15% (lima belas persen) dari jumlah penghasilan bruto

Yang dikenakan atas royalti, bunga, royalti, hadiah, bonus, dan sejenisnya selain yang masuk ke dalam PPh 21.

- b. Tarif sebesar 2% (dua persen) dari jumlah penghasilan bruto

Yang dikenakan atas sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta, kecuali yang telah dikenai Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2), dan imbalan sehubungan dengan jasa teknik, jasa manajemen, jasa konstruksi, dan jasa lain selain jasa yang telah dikenai PPh Pasal 21.

Sistem Perpajakan Modern

Sistem perpajakan modern menjadi salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, sekaligus sebagai bentuk dari perbaikan dan penyempurnaan atas kinerja administrasi agar dapat lebih efektif dan efisien (Sari et al., 2019). Sistem administrasi perpajakan modern merupakan sistem administrasi perpajakan yang mengalami perbaikan dan pembaruan dengan tujuan untuk efektifitas dan menghemat waktu (Primastiwi & Ratih, 2022). Sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan, dalam hal ini adanya sistem perpajakan modern dapat membawa dampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak apabila persepsi wajib pajak atas penerapan sistem tersebut adalah baik dan dapat menerima. Digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia dibuktikan dengan adanya pelayanan sistem elektronik melalui *website* DJP Online. Dari uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem perpajakan modern merupakan sistem yang mengalami perbaikan dan penyempurnaan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Digitalisasi Bukti Potong

Digitalisasi merupakan proses peralihan dari pelaksanaan suatu pekerjaan yang awalnya manual menjadi dilakukan secara elektronik atau digital (Pujiastuti & Bawazier, 2021). Bukti pemotongan merupakan formulir atau dokumen yang berfungsi sebagai bukti pertanggung jawaban telah dilaksanakannya pemotongan PPh Pasal 23 oleh pihak pemotong ataupun pemungut pajak, dan sebagai bukti bahwa penghasilan dari pihak yang dipotong atau dipungut benar-benar telah dipotong. Sedangkan e-bupot sendiri merupakan bukti pemotongan pajak dalam bentuk elektronik atau softcopy.

Aplikasi e-bupot merupakan *platform* layanan pajak untuk publik yang tersedia di website milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat digunakan untuk membuat bukti pemotongan, membuat dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Masa PPh Pasal 23

dan/atau Pasal 26 dalam bentuk dokumen elektronik. Aplikasi e-bupot sebagai bentuk peningkatan layanan pajak kepada warga negara sebagai wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah mengalami evaluasi dan pembaharuan agar tidak tertinggal di era digital masa kini. E-bupot mulai diberlakukan secara keseluruhan dan bersifat wajib, pada saat bersamaan dengan terjadinya wabah pandemi covid-19 dengan dasar hukum SK DJP Nomor KEP-368/PJ/2020 (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Dasar hukum ini yang menjadi dasar dalam pengimplementasian e-bupot yang diwajibkan secara keseluruhan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan wajib pajak merupakan sikap seorang wajib pajak dalam bentuk kepatuhan dan kesadaran atas tanggung jawab dalam membuat keputusan sendiri kapan dan dimana akan melakukan pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Fadhilatunisa et al., 2022). Kepatuhan perpajakan juga merujuk pada aktivitas Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Purnamasari, 2023). Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kemauan dan kemampuan wajib pajak untuk melaksanakan dan mematuhi peraturan dan undang-undang perpajakan, dengan melaporkan dan membayar pajak penghasilan yang benar dan relevan sesuai dengan keadaan sebenarnya wajib pajak.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian tentang digitalisasi dalam sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan aplikasi e-bupot juga memberikan hasil yang sama. Penelitian pertama menghasilkan kesimpulan bahwa adanya digitalisasi bukti potong dengan menggunakan e-bupot berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dalam melakukan pelaporan pajak (Tambun & Permana, 2019). Pada penelitian lain memperoleh hasil bahwa adanya sistem e-bupot berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelaporan pajak (Setyowidodo & Fidiana, 2021). Selanjutnya pada penelitian ketiga memperoleh hasil bahwa adanya digitalisasi dalam sistem administrasi perpajakan membantu dalam pelaporan pajak pribadi (Syadat & Irwansyah, 2024). Hal ini disebabkan karena kemudahan dari sistem e-bupot yang memudahkan wajib pajak menyusun dan menyimpan bukti potongnya sendiri tanpa khawatir kehilangan bukti potong tersebut.

Penelitian lain juga menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi e-bupot berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat pelaporan pajak dikarenakan memberikan prinsip kemudahan dan tingkat penerimaan atas teknologi juga turut berperan penting dalam kelancaran kegiatan pelaporan pajak (Oktaviani et al., 2019). Beberapa penelitian diatas sesuai dengan model TAM terkait aspek pengukuran, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi sikap. Hal tersebut menunjukkan hubungan yang relevan antara aplikasi e-bupot dengan pendekatan TAM. Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi e-bupot dalam mewujudkan digitalisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia membawa dampak yang positif bagi pengguna untuk memenuhi membantu pekerjaan mereka dan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun terdapat beberapa penelitian lain yang tidak sejalan atau tidak sependapat dengan penelitian diatas, yang penelitian yang mengemukakan bahwa aplikasi e-bupot tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan masih adanya kebingungan yang tidak sedikit dari wajib pajak terhadap sistem aplikasi e-bupot (Sitorus, 2020) . Penelitian lain yang kontra juga

menyebutkan bahwa adanya modernisasi terhadap sistem administrasi perpajakan berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan pajak dan kepatuhan wajib pajak (Primastiwi & Ratih, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk digeneralisasikan. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, dimana dalam penelitian ini peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan baik alamiah maupun fenomena buatan manusia dan meminta seorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka (Rusandi & Rusli, 2021). Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan secara langsung melalui wawancara dengan pengguna yang merasakan langsung implementasi sistem administrasi perpajakan memakai e-bupot. Dan data sekunder dari penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi digital pajak pada PT. X dan sampel penelitiannya adalah pengguna e-bupot pada PT. X. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada informan secara lisan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari tiga alur kegiatan, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Menurut Aspek Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use / PEOU*)

Kemudahan pelaporan wajib pajak menjadi aspek penting dalam peningkatan pelaporan pajak kepatuhan wajib pajak. Didalam teori penerimaan model terdapat persepsi kemudahan dari pengguna sebuah sistem, sama halnya dengan pengimplementasian sistem e-bupot PPh 23 yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang harus segera dipenuhi. Meskipun tingkat pelaporan dan kepatuhan tersebut meningkat sedikit saat awal adanya digitalisasi sistem administrasi perpajakan yaitu pada sistem e-bupot PPh 23 di ruang lingkup PT. X, nyatanya sampai saat ini e-bupot cukup mempermudah dalam proses pembuatan bukti potong, posting, pelaporan, dan pembayaran kewajiban perpajakan.

Menurut responden, sistem dalam pengaplikasian e-bupot mudah untuk dipelajari dan dipahami, lebih simple, mudah untuk digunakan, dan lebih fleksibel. Hal ini dikarenakan aplikasi e-bupot memudahkan pengguna untuk mengontrol penyelesaian pekerjaannya dengan cepat dan otomatis menampilkan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Karena memang fitur-fitur dalam aplikasi e-bupot dibuat dengan sesederhana mungkin agar dalam penggunaan dan pemahamannya juga lebih mudah dan cepat. Selain itu pengguna juga merasa sajian atau tampilan dalam aplikasi e-bupot ini sangat jelas sehingga tidak membuat bingung pengguna. Apabila terdapat kesalahan dalam penginputan data saat menggunakan aplikasi e-bupot maka secara otomatis terdapat koreksi pada letak kesalahan, hal ini dapat meminimalisir kemungkinan adanya kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan. Adanya aplikasi e-bupot juga memberikan nilai tambah berupa ilmu pengetahuan baru dan keterampilan khususnya dalam bidang perpajakan. Dalam penggunaan aplikasi e-bupot juga tidak memungut biaya dan tenaga yang besar, apalagi waktu yang banyak, hal ini pula yang menjadikan pengguna merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaannya.

2. Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Menurut Aspek Kegunaan / Manfaat Penggunaan (Perceived Usefulness / PU)

Didalam teori penerimaan model terdapat persepsi kegunaan/manfaat dari pengguna sebuah sistem/teknologi, sama halnya dengan pengimplementasian sistem e-bupot PPh 23 yang diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya kepada negara. Pengguna akan menilai dan menganggap suatu teknologi itu berguna atau mempunyai manfaat apabila waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan dapat berkurang atau menjadi lebih cepat dengan digunakannya teknologi tersebut (Mlekus et al., 2020).

Menurut responden, sistem e-bupot sangat membantu mereka dalam meningkatkan kinerja, efektifitas dan produktivitas saat melakukan pekerjaan. Dalam pembuatan bukti potong melalui aplikasi e-bupot terdapat dua cara yaitu secara manual dengan cara menginput secara manual satu per satu data pada aplikasi e-bupot dan biasanya digunakan untuk membuat bukti potong pajak dengan jumlah yang sedikit, yang kedua dengan menggunakan fitur excel yang sudah disediakan di website DJP Online dan biasanya cara ini digunakan untuk membuat bukti potong dalam jumlah banyak (lebih dari 10) agar dapat menghemat waktu pengerjaan dan lebih efisien karena tidak perlu memasukkan data satu-satu per bupot. Selain itu pula e-bupot dapat terhubung langsung ke e-filling secara real-time sehingga pelaporan SPT Masa PPh 23 dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Penerapan aplikasi e-bupot berguna untuk meningkatkan kinerja pekerjaan yang dilakukan, hal ini dikarenakan pekerjaan terkait dengan pembuatan bukti potong, posting, dan pelaporan pajak dapat dilakukan secara daring / online tanpa perlu mendatangi KPP sehingga pengguna dapat melakukan pekerjaan lain di tempatnya bekerja. Selain itu penerapan aplikasi e-bupot dapat meningkatkan produktivitas dan efektifitas, hal ini dikarenakan aplikasi e-bupot membantu mempercepat dan menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam penyelesaian pekerjaan dengan adanya otomatisasi pada aplikasi sehingga dapat mengurangi proses pekerjaan dari sistem manual yang sebelumnya dilakukan. Penerapan aplikasi e-bupot dapat bermanfaat dan membantu bagi aktivitas pekerjaan pengguna, hal ini dikarenakan sistem yang terotomatisasi dan dirancang autocorrect yang akan menolak ketika terdapat kesalahan dalam pengisian atau dalam penggunaan aplikasi e-bupot.

3. Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Menurut Aspek Sikap Penggunaan (Attitude Toward of Using / ATU)

Didalam teori penerimaan model terdapat aspek sikap pengguna yang berkaitan dengan dua persepsi sebelumnya yaitu persepsi kemudahan dan kegunaan/manfaat dari pengguna sebuah sistem/teknologi. Dikarenakan menurut responden dari sisi kemudahan dan manfaat adanya e-bupot sudah cukup memberi dampak yang positif maka secara otomatis akan mempengaruhi dari sisi sikap pengguna. Dimana pengguna akan memberikan respon sikap dalam bentuk penerimaan terhadap penggunaan aplikasi e-bupot.

Walaupun terdapat kesulitan yang dialami saat awal penggunaan aplikasi e-bupot ini, menyikapi respon penerimaan terhadap e-bupot dari pengguna, PT. X segera mengatasi kendala tersebut dengan memberikan fasilitas pelatihan terkait pengoperasian / penggunaan aplikasi e-bupot untuk meningkatkan pemahaman, kemampuan, dan keterampilan pengguna di PT. X. Namun untuk memahami sistem yang baru ini, pemberian fasilitas pelatihan terkait pengoperasian saja tidak cukup, ada baiknya disertai dengan adanya sosialisasi dan pelatihan mengenai aturan dan tatacara penggunaan aplikasi e-bupot. Hal ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 pada tahun 2020 sampai dengan 2021 yang mengharuskan pelatihan dilakukan secara

daring / online dan cara ini dirasa kurang efektif dan optimal karena tidak dapat bertatap muka secara langsung, barulah pada tahun 2022 disaat keadaan dan kondisi mulai normal kembali maka pelatihan dilaksanakan secara langsung / tatap muka (offline) sehingga pengguna dapat lebih mudah dan bebas bertanya serta berkonsultasi ketika mengalami kesulitan atau kendala.

Pengguna / responden sebagai informan merasa sudah cukup memahami bahwa hukum penerapan aplikasi e-bupot adalah suatu kewajiban bagi setiap wajib pajak. Selain itu, pengguna juga sudah memahami secara garis besar tujuan dari penerapan aplikasi e-bupot yaitu untuk mempermudah dalam pembuatan bukti potong, posting, dan pelaporan pajak, serta untuk efisiensi waktu dan efektifitas pekerjaan dalam bidang perpajakan. Namun masih terdapat pengguna yang belum memahami konsekuensi dari tidak menerapkan aplikasi e-bupot yaitu pengguna tidak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya yaitu pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26, hal ini dikarenakan bukti potong elektronik menjadi salah satu syarat dalam pelaporan pajak penghasilan sekaligus sebagai sebagai kredit pajak, sehingga bagi wajib pajak yang tidak menerapkan aplikasi e-bupot dan tidak memiliki bukti potong maka tidak akan memperoleh kredit pajak atau pengurang atas PPh yang harus atau dibayar dengan kata lain harus membayar pajak sebesar PPh terutang tanpa dikurangi yang sudah dipotong.

4. Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Menurut Aspek Kecenderungan Penggunaan (Behavioral Intention to Use / ITU)

Respon sikap berupa penerimaan dari pengguna terhadap aplikasi e-bupot akan memunculkan kecenderungan untuk menggunakan aplikasi tersebut, karena pengguna merasa sangat terbantu dalam pekerjaan sehari-hari. Ketika kecenderungan penggunaan itu sudah muncul maka akan menimbulkan kemungkinan adanya pemikiran untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut kedepannya, hal ini dibuktikan dengan responden yang mengemukakan bahwa adanya keinginan dari dalam dirinya untuk tetap menggunakan aplikasi e-bupot kedepannya dalam membantu pekerjaannya. Karena pengguna sudah merasakan sendiri kemudahan dan manfaat dari aplikasi e-bupot maka terdapat keinginan dari diri pengguna untuk mengajak orang lain untuk ikut menggunakan aplikasi tersebut, agar dampak positif dari penggunaan aplikasi e-bupot juga dapat dirasakan oleh orang lain.

Karena pengguna sudah kecenderungan / sering menggunakan aplikasi e-bupot, maka pengguna menjadi tahu kekurangan / kelemahan dari aplikasi e-bupot. Menurut responden, salah satu kekurangan dari aplikasi e-bupot yang dirasakan adalah sering terjadinya delay / waktu tunggu yang lama dalam proses saat memposting bukti potong/ Sebagai pengguna tetap aplikasi e-bupot tentunya responden berharap pekerjaan yang dilakukan dapat selesai dengan lebih cepat melalui penggunaan e-bupot, sehingga ketika terdapat kekurangan dalam e-bupot yang mengganggu penyelesaian pekerjaannya akhirnya menimbulkan minat responden untuk memberikan saran perbaikan dan peningkatan terhadap pengelolaan sistem e-bupot oleh Direktorat Jenderal Pajak.

5. Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Menurut Aspek Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (Actual System Usage/ ASU)

Kemudian terkait dengan aspek kondisi nyata penggunaan, apabila pengguna sudah mengalami kecenderungan terhadap penggunaan aplikasi e-bupot secara otomatis durasi waktu dan frekuensi ketika mereka menggunakan aplikasi e-bupot adalah tinggi. Responden mengungkapkan bahwa karena sudah kecenderungan dan merupakan suatu kewajiban juga untuk menggunakan aplikasi e-bupot maka durasi waktu dan frekuensi penggunaan mereka sangat tinggi. Hal ini dikarenakan hampir setiap hari mereka menggunakan aplikasi e-bupot untuk membantu penyelesaian pekerjaan mereka, dan penggunaan ini tidak memandang waktu dan

tempat sebab dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan syarat tetap tersambung dengan jaringan internet.

6. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan dengan e-bupot di PT. X Gresik

Sebelum tahun 2020 bukti pemotongan elektronik atau e-bupot sudah diterapkan namun masih dalam tahap percobaan berdasarkan peraturan dalam Keputusan DJP Nomor Kep-368/Pj/2020. Mulai dari tahun 2020 penggunaan bukti potong elektronik diterapkan dan diwajibkan bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak harus membuat bukti potong dan melakukan pelaporan atas bukti potong tersebut di laman website DJP Online. Sebab lain dirubahnya pembuatan bukti pemotongan dari manual ke aplikasi e-bupot adalah untuk menghemat waktu dan kinerja baik dari sisi PT. X / perusahaan agar tugas administrasi perpajakannya dapat berjalan dengan lebih efisien dan efektif maupun dari sisi wajib pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dikarenakan adanya fasilitas perpajakan untuk meningkatkan kemudahan dalam pelaporan dan pembuatan bukti potong yang lebih cepat dan fleksibel atau dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Untuk dapat menggunakan aplikasi e-bupot, wajib pajak harus mempunyai sertifikat elektronik terlebih dahulu, jika belum maka wajib pajak dapat mengajukan pembuatan sertifikat di KPP terdekat. Sertifikat elektronik sebagai syarat untuk penggunaan aplikasi e-bupot dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23 dan/ atau Pasal 26 oleh wajib pajak, yang didalamnya mencakup tanda tangan elektronik serta identitas pemilik usaha atau atasan dalam sebuah instansi yang juga berfungsi sebagai alat verifikasi. Hal ini menguntungkan bagi pengguna karena tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh tanda tangan dari atasan yang bersangkutan, sebab tanda tangan atasan yang bersangkutan sudah terdaftar secara digital dalam sistem informasi e-bupot. Dengan adanya penerapan e-bupot cukup membantu dan memberikan dampak yang positif bagi administrasi perpajakan dan pengguna di PT. X dan diharapkan juga dapat meningkatkan pelaporan pajak karena sarana dan fasilitas dalam penyusunan, posting, dan pelaporan pajak menjadi semakin mudah, efektif, dan efisien.

KESIMPULAN

Dari pembahasan penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan teori TAM yang dilihat dari aspek kemudahan, kegunaan/manfaat, sikap penggunaan, kecenderungan penggunaan, dan kondisi nyata penggunaan, adanya aplikasi e-bupot dirasa sudah sangat cukup memudahkan dan membantu pengguna dalam penyelesaian pekerjaan mereka. Walaupun aplikasi e-bupot memiliki dampak positif yang dilihat dari pendekatan TAM, nyatanya aplikasi e-bupot masih memiliki kekurangan yang sering terjadi dan menjadi kendala bagi pengguna dalam penyelesaian pekerjaan, seperti terjadinya *delay* / waktu tunggu yang lama ketika akan memposting bukti potong. Berdasarkan analisa maka saran yang dapat diberikan adalah agar peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan memperlebar cakupan pembahasan terkait tema atau topik dalam penelitian ini. Dan diharapkan bagi Ditjen Pajak untuk meningkatkan pengembangan dalam pengelolaan sistem aplikasi e-bupot, dikarenakan dalam penggunaan aplikasi e-bupot sering terjadi waktu *delay* dalam proses posting e-bupot sehingga perlu adanya perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPK RI. (2007). *UU Nomor 28 Tahun 2007*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/39916/uu-no-28-tahun-2007>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi Purnamasari, S., & Faisol, I. A. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Menggunakan E-Bupot Di KPP Pratama Bangkalan. In *Simposium Nasional Perpajakan* (Vol. 2, Issue 1).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). *Aplikasi E-Bupot Tawarkan Kemudahan dan Keandalan*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/id/artikel/aplikasi-e-bupot-tawarkan-kemudahan-dan-keandalan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020a). *Ini Manfaat e-Bupot PPh Pasal 23/26, Tunggu Apa Lagi?* Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/ini-manfaat-e-bupot-pph-pasal-2326-tunggu-apa-lagi#:~:text=>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020b). *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-368/PJ/2020*. https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2020-08/KEP-368.PJ_2020.pdf
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *PPh Pasal 23/26*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/id/pph-pasal-2326>
- Fadhilatunisa, D., Fakhri, M.M., Rosidah, Jannah, R. (2022). *Analisis Aplikasi Pajak (E-Filling dan E-Billing) Berbasis Technology Acceptance Model (TAM)*. VIII(1), 100–120.
- Mekari Klikpajak. (2024). *3 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia*. Klikpajak.Id. <https://klikpajak.id/blog/3-sistem-pemungutan-pajak-di-indonesia/>
- Mlekus, L., Bentler, D., Paruzel, A., Kato-Beiderwieden, A.L., Maier, G. W. (2020). How to raise technology acceptance: user experience characteristics as technology-inherent determinants. *Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift Fur Angewandte Organisationspsychologie*, 51(3), 273–283.
<https://doi.org/10.1007/s11612-020-00529-7>
- Oktaviani, R., Wahono, R., Srimindati, C., Hardiningsih, P. (2019). The Electronic Systems and Taxpayer Compliance. *Jurnal Akuntansi*, XXIII(01), 143–159.
- Primastiwi, R., & Ratih, R. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2), 46–54.
<https://doi.org/10.52447/map.v6i2.5125>
- Pujiastuti, H., & Bawazier, S. (2021). Analysis of E-Bupot System Implementation on Taxpayer Satisfaction. *Management Research Studies Journal*, 2(2), 100–106.
<https://doi.org/10.56174/mrsj.v2i2.425>
- Rijali, A. (2019). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.

- Ristanti, F. (2022). *Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 1, No. 2 (e-ISSN: 2829-4580, p-ISSN: 2829-4599), 380–391.
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sari, Y., Jati, N.P., Ketut, I. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(16), 310. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>
- Setyowidodo, M. P., & Fidiana, F. (2021). Pengaruh sistem elektronik pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pemotongan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–18. www.kemenkeu.go.id
- Sitorus, R. R. (2020). Moderasi Insentif Pajak Di Era Pandemi Covid-19 atas Pengaruh E-Faktur Dan E-Bukti Potong Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business Studies*, 5(2), 1–16. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta>
- Syadat, F., & Irwansyah. (2024). *Pengaruh Digitalisasi dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan PT. BNI (Persero) Tbk Divisi Retail Collection & Recovery di Jakarta Tahun 2023 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Institut*. 4(3), 283–292.
- Tabroni, K. (2021). *Analisa Kenaikan PTKP, laju Inflasi, dan Jumlah Wajib Pajak Terhadap Penerimaan PPH 21 Secara Nasional Periode 2011-2016*. 1, No. 1(10.46306/vls.v1i1), 28–47.
- Tambun, S., & Permana, M. F. N. (2019). Pengaruh E Faktur Host To Host Dan E Bukpot Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Di Moderasi Oleh Pengawasan Internal. *Media Akuntansi Perpajakan*, 4(2), 11–23. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP>