

## ABSTRAK

Shinta Dewi Purnamasari, 180221100183. EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MENGGUNAKAN E-BUPOT DI KPP PRATAMA BANGKALAN. Dibawah bimbingan Bapak Imam Agus Faisol S.E., M. Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem e-bupot dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* berdasarkan persepsi pemahaman, kegunaan, dan kemudahan yang dilakukan di KPP Pratama Bangkalan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan dokumentasi berupa informasi terkait capaian penerimaan & kepatuhan wajib pajak badan, kontribusi penerimaan pajak atas implementasi e-bupot dan jumlah pengguna e-bupot. Selain itu, hasil wawancara bersama dengan Tim Penyuluh Pajak KPP Pratama Bangkalan maupun pihak wajib pajak selaku pengguna fitur e-bupot. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari metode pendekatan pemahaman pengguna bahwa KPP Pratama Bangkalan berupaya agar proses pemahaman e-bupot bisa berjalan secara optimal. Dari metode pendekatan kegunaan fitur e-bupot sudah cukup memberi manfaat kepada wajib pajak untuk lebih patuh lagi namun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk e-bupot kedepannya, Dari metode pendekatan kemudahan beberapa fitur e-bupot dirasa sudah cukup memudahkan wajib pajak namun di beberapa waktu kerap kali ada *bug* dan waktu tunggu yang lama untuk menunggu e-bupot terposting oleh sistem.

Kata Kunci : e-bupot, *Technology Acceptance Model*, sistem perpajakan, kepatuhan pajak

## **ABSTRACT**

Shinta Dewi Purnamasari, 180221100183. EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE TAX ADMINISTRATION SYSTEM USING E-BUPOT AT KPP PRATAMA BANGKALAN. Under the guidance of Mr. Imam Agus Faisol, S.E., M. Ak.

*This study aims to determine the implementation of the e-bupot system with the approach Technology Acceptance Model based on perceptions of understanding, usability, and convenience carried out at KPP Pratama Bangkalan. The research method used in this research is descriptive qualitative. The data in this study were obtained through documentation in the form of information related to the achievement of corporate taxpayer acceptance & compliance, the contribution of tax revenue for the implementation of e-bupot and the number of e-bupot users. In addition, the results of joint interviews with the KPP Pratama Bangkalan Tax Extension Team and the taxpayers as users of the e-bupot feature. The results of this study indicate that from the user understanding approach method, KPP Pratama Bangkalan seeks to make the process of understanding e-bupot run optimally. From the method of using the e-bupot feature approach, it is enough to benefit taxpayers to be even more obedient, but further development is still needed for e-bupot in the future. From the convenience approach method, several e-bupot features are considered to be sufficient to make it easier for taxpayers, but at some times they often have bug and the long waiting time for the e-bupot to be posted by the system*

Keywords: e-bupot, *Technology Acceptance Model*, tax system, tax compliance

## DAFTAR ISI

|                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                              | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b> | <b>3</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                      | <b>5</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                           | <b>6</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                          | <b>8</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                  | <b>10</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>11</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                              | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>iii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                    | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                             | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                            | 6          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                          | 6          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                         | 7          |
| <b>BAB II.....</b>                                   | <b>8</b>   |
| <b>KAJIAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....</b>        | <b>8</b>   |
| 2.1. Landasan Teori .....                            | 8          |
| 2.1.1 Technology Acceptance Model.....               | 8          |
| 2.1.2 Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 23 .....    | 10         |
| 2.1.3 Digitalisasi Bukti Potong.....                 | 14         |
| 2.1.4 Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....     | 16         |
| 2.1.5 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....          | 18         |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                      | 19         |
| 2.3. Kerangka Berpikir .....                         | 23         |
| <b>BAB III.....</b>                                  | <b>25</b>  |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                       | <b>25</b>  |
| <b>3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....</b>    | <b>25</b>  |
| 3.2. Lokasi Penelitian .....                         | 26         |
| 3.3. Informan Penelitian .....                       | 26         |

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Sumber dan Jenis data Penelitian .....                                                                      | 27        |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                               | 28        |
| 3.5.1 Teknik Wawancara.....                                                                                      | 28        |
| 3.6. Teknik Analisis Data.....                                                                                   | 29        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                              | <b>32</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                      | <b>32</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                         | 32        |
| 4.2 Evaluasi Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan dengan e-bukti<br>potong di KPP Pratama Bangkalan .....    | 35        |
| 4.2.1 Implementasi e-bupot PPh 23 dengan pendekatan persepsi<br>pemahaman wajib pajak terhadap e-bupot .....     | 38        |
| 4.2.2 Implementasi e-bupot PPh 23 dengan pendekatan persepsi<br>kegunaan dari wajib pajak pengguna e-bupot ..... | 45        |
| 4.2.3 Implementasi e-bupot PPh 23 dengan pendekatan persepsi<br>kemudahan dari pengguna e-bupot.....             | 49        |
| 4.3 Penerapan fitur E-bupot kepada wajib pajak .....                                                             | 52        |
| 4.3.1. Implementasi e-bupot PPh23 pada wajib pajak dengan persepsi<br>Pemahaman Pengguna.....                    | 53        |
| 4.3.2. Implementasi e-bupot PPh23 pada wajib pajak dengan persepsi<br>Kegunaan .....                             | 55        |
| 4.3.3. Implementasi e-bupot PPh23 pada wajib pajak dengan persepsi<br>Kemudahan Pengguna.....                    | 57        |
| 4.4 Triangulasi Data.....                                                                                        | 60        |
| 4.4.1 Triangulasi Sumber .....                                                                                   | 61        |
| <b>BAB V .....</b>                                                                                               | <b>63</b> |
| <b>KESIMPULAN.....</b>                                                                                           | <b>63</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                             | 63        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                                                                                | 64        |
| 5.3 Saran .....                                                                                                  | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                       | <b>65</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                  |    |
|------------------|----|
| GAMBAR 2.1 ..... | 26 |
| GAMBAR 4.1 ..... | 36 |
| GAMBAR 4.2 ..... | 42 |
| GAMBAR 4.3 ..... | 42 |
| GAMBAR 4.4 ..... | 44 |
| GAMBAR 4.5 ..... | 45 |

## DAFTAR TABEL

|                 |    |
|-----------------|----|
| TABEL 2.1 ..... | 13 |
| TABEL 2.2 ..... | 20 |
| TABEL 4.1 ..... | 34 |
| TABEL 4.2 ..... | 35 |
| TABEL 4.3 ..... | 40 |
| TABEL 4.4.....  | 61 |