

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak dalam hal ini berhasil dinilai sebagai adanya muncul kontribusi yang diberikan oleh para masyarakat yang begitu sangat diwajibkan atau diharuskan melakukan kegiatan proses pembayaran pada pihak negara yang dalam hal ini telah dinilai terutang oleh secara orang pribadi maupun oleh secara badan yang memunculkan sifat yang tampak memaksa dengan tetap mengacu pada kaidah-kaidah yang ada dalam Undang-Undang, dengan tanpa adanya pemberian hasil yang berupa timbal balik yang caranya secara langsung dan hasil melakukan pemungutan ini akan dipakai oleh pihak negara dalam memenuhi apa saja yang menjadi keperluan atas kegiatan operasional negara dan bagi untuk nilai sebesar-besarnya dipakai dalam meningkatkan kemakmuran dari kalangan rakyat. Dengan lewat penerimaan pajak, pemerintah dapat melaksanakan pembangunan nasional baik di sektor publik maupun swasta. Mengingat hal tersebut maka reformasi perpajakan terus diupayakan agar dapat memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak.

DJP dalam hal ini telah berhasil melakukan pengembangan aplikasi dengan cara berbasis *web* yang telah diberi nama aplikasi *e-bupot* unifikasi. Tepat dalam Pasal 1 ayat (14) dalam Peraturan DJP No. PER-24/PJ/2021, maka dalam hal ini telah berhasil disebutkan bahwa aplikasi yang dipakai dalam memberikan bukti pemotongan dan/atau juga bukti pemungutan PPh unifikasi elektronik yang kemudian dalam hal ini dikenal dengan nama aplikasi *e-bupot* unifikasi ialah dinilai

sebagai perangkat lunak yang telah berhasil disediakan dan mampu dijangkau di laman milik DJP atau dengan cara melalui saluran tertentu yang sudah sebelumnya dilakukan penetapan oleh DJP yang dipakai dalam membantu memberikan bukti yang dimana mampu dipakai dalam melakukan pembuatan bukti pemotongan atau buki pemungutan unifikasi serta melakukan pengisian, dan juga melakukan proses penyampaian pada SPT Masa PPh unifikasi.

Diketahui bahwa aplikasi *e-bupot* unifikasi menawarkan banyak manfaat kepada penggunaanya seperti dapat digunakan dimana saja dan kapanpun, proses mudah dan *realtime*, keamanan data terjamin, dan menghemat waktu dalam proses pembuatan bukti potong serta pelaporan SPT PPh Unifikasi. Tujuan yang tampak dalam pengimplementasian aplikasi *e-bupot* unifikasi dalam hal ini tentunya agar mampu memberikan kemudahan pada saat melakukan kegiatan pekerjaan wajib pajak dalam proses penyelesaian kewajiban perpajakan. Bentuk yang langsungnya dalam hal ini berhasil mencakup tampak adanya konsep tanda tangan secara elektronik, adanya *paperless*, mampu memberikan keamanan data yang ada dalam *server* Dirjen Pajak dan juga mampu memberikan kemudahan pada pelaporan SPT yang prosesnya dilakukan secara *online* dan maupun dilakukan secara *realtime*.

Sebelum dalam hal ini munculnya aplikasi *e-bupot* unifikasi terdapat *e-bupot* PPh 23/26 yang hanya dapat digunakan guna melakukan pembuatan bukti pemotongan PPh 23/26, sedangkan aplikasi *e-bupot* unifikasi dalam hal ini tanpa hanya mampu dipakai dalam pembuatan bukti pemotongan PPh 23/26. Aplikasi berbasis *web* yang digunakan dalam administrasi PPh Pasal 23 oleh DJP berupa *e-bupot* (Inayah & Amaliyah, 2021). *E-bupot* dalam hal ini berhasil dinilai sebagai

formulir yang mampu difungsikan oleh para pihak pemotong atau oleh para pihak pemungut pajak untuk dijadikan sebagai bukti yang telah dapat dipakai dalam melakukan proses pemotongan PPh Pasal 23 dan/atau juga melakukan proses pemotongan PPh 26 (Setyowidodo & Fidiana, 2021).

Kehadiran dari aplikasi ini, maka juga berhasil memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan proses perpajakan, dimana para pihak Wajib Pajak mampu membuat dan juga mampu melakukan penerbitan bukti pemotongan pajak elektronik dengan cara tanpa perlu melakukan proses untuk ditandatangani dengan memakai pena (Rahmady, 2022). Diketahui bahwa daftar bukti yang memperlihatkan terjadinya pemotongan pasal 23/26 akan mampu dipakai dalam mencermati bukti potong yang tampak terjadi pada tiap-tiap masa yang telah berhasil dibuat dan juga telah berhasil diposting yang tampak dalam SPT Masa 23/26 dengan cara melalui aplikasi *e-bupot* (Tambun & Permana, 2019). Tampak dalam Pasal 2 ayat (3), maka Peraturan DJP No. PER-24/PJ/2021, maka dalam hal ini telah berhasil disebutkan bahwa SPT Masa PPh Unifikasi dalam hal ini berhasil mencakup beberapa jenis PPh, ialah diantaranya PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, dan PPh Pasal 26.

Provinsi Bali dalam hal ini telah berhasil dianggap menjadi salah satu daerah kawasan provinsi yang berhasil memberikan sumbangan berupa penerimaan pajak yang nominalnya cukup besar. Kanwil DJP dalam hal ini telah berhasil mengumpulkan pajak hingga triwulan ketiga tahun 2022 sebesar Rp7,28 triliun atau sebesar 94,4 persen dari target hingga akhir tahun 2022. Realisasi penerimaan pajak hingga triwulan III tahun 2022 mengalami pertumbuhan sebesar 42,03 persen pada

saat dilakukan proses perbandingan dengan data yang tampak dihasilkan oleh periode yang sama yang tepatnya ada pada tahun 2021 (bali.antaranews, 2022).

Terdapat delapan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dibawah naungan DJP Bali yang terus berupaya meningkatkan penerimaan perpajakan. Adapun delapan KPP tersebut, diantaranya KPP Madya Denpasar, KPP Pratama Badung Selatan, KPP Pratama Badung Utara, KPP Pratama Denpasar Timur, KPP Pratama Denpasar Barat, KPP Pratama Tabanan, KPP Pratama Singaraja dan KPP Pratama Gianyar. Namun, pada kuartal I tahun 2022 hanya terdapat empat KPP yang capaian penerimaannya telah melampaui capaian DJP Bali. Rincian atas capaian dari hasil penerimaan empat KPP yang ada di daerah kawasan Bali yang ada tampak pada kuartal I tahun 2022 telah mampu dicermati dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Capaian Penerimaan Pajak KPP di Bali pada Kuartal I Tahun 2022

No	Nama KPP	Target Penerimaan (Rp)	Capaian Penerimaan (%)
1	KPP Pratama Badung Selatan	510,51 miliar	30,05
2	KPP Pratama Denpasar Timur	792,67 miliar	27,81
3	KPP Madya Denpasar	3,56 triliun	27,81
4	KPP Pratama Badung Utara	399,59 miliar	27,31

Sumber: CNN Indonesia, 2022

Mengacu pada data yang berhasil tampak pada Tabel 1.1, maka dalam hal ini berhasil diketahui bahwa hingga kuartal I tahun 2022, empat KPP di Bali telah memperoleh penerimaan pajak dengan capaian penerimaan lebih dari 20 persen dari yang ditargetkan. Secara persentase dapat dilihat bahwa KPP Pratama Badung Selatan memiliki capaian penerimaan paling tinggi yakni sebesar 30,05 persen. Namun, apabila dilihat dari target penerimaan dapat dilihat bahwa KPP Madya Denpasar menargetkan penerimaan pajak paling tinggi dibandingkan tiga KPP

lainnya, bahkan KPP Madya Denpasar ditargetkan untuk mencapai sekitar 50 persen dari target keseluruhan Kanwil DJP Bali yang sebesar Rp7,2 triliun tahun 2022.

Dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya secara persentase realisasi penerimaan pajak pada KPP Madya Denpasar mengalami penurunan dari tahun 2019. Sepanjang yang terjadi dalam tahun 2019 yang dimana sebelum terjadinya kasus pandemi *Covid-19* melakukan penyebaran di daerah kawasan Indonesia, maka tampak data realisasi penerimaan pajak yang tepatnya ada di KPP Madya Denpasar hasilnya memperlihatkan angka Rp5,91 miliar atau dengan tingkat persentasi dengan memperlihatkan angka 92,96 persen dari jumlah nilai target yang sebelumnya telah ditetapkan. Kemudian data yang tampak pada tahun 2020 telah tampak realisasi mengalami penurunan yang mengalami perubahan menjadi hasilnya memperlihatkan angka Rp4,22 miliar atau dengan tingkat persentasi dengan memperlihatkan angka 85,43 persen. Sementara itu, data jumlah realisasi penerimaan pajak KPP Madya Denpasar hasilnya memperlihatkan angka Rp2,89 triliun yang datanya ada per Oktober 2021 atau dengan tingkat persentasi dengan memperlihatkan angka 67,76 persen dari target yang dipakai dengan angka mencapai Rp4,27 triliun (Pangastuti, 2021).

KPP Madya Denpasar merupakan Kantor Pelayanan Pajak pertama di Bali yang diwajibkan menggunakan aplikasi *e-bupot* bagi wajib pajak yang dalam hal ini dinilai memiliki status sebagai PKP dan juga berhasil dinilai memiliki sertifikat elektronik. Dengan jumlah wajib pajak yang sedikit diharapkan sosialisasi akan penggunaan *e-bupot* dapat terlaksana dengan baik. Diketahui bahwa KPP Madya



mengawasi Wajib Pajak (WP) dengan omset yang besar, sehingga penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi menjadi penting untuk diterapkan dalam menunjang penerimaan pajak yang lebih tinggi dan tentunya dapat mencapai target penerimaan pajak. Penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi ini merupakan aplikasi baru yang mulai dilaksanakan sejak April 2022. Hal ini menjadi penting bagi wajib pajak karena telah diwajibkan agar mampu mengaplikasikan aplikasi yang bernama *e-bupot* unifikasi ini dalam melakukan kewajiban pajaknya dengan secara mudah dan lebih cepat. Aplikasi ini dinilai sebagai aplikasi yang datang baru yang pastinya akan menimbulkan para wajib pajak harus beradaptasi menggunakan aplikasi ini, sehingga penggunaan dan keberhasilan sistem informasi dari aplikasi *e-bupot* unifikasi penting untuk diteliti.

KPP Madya Denpasar sebagai KPP pertama di Bali yang wajib pajaknya diwajibkan menggunakan aplikasi *e-bupot* yang dimana aplikasi ini membantu dalam pembuatan bukti pemotongan pajak secara lebih mudah dan prosesnya lebih cepat. Hal ini yang dialami oleh para wajib pajak yang datanya masuk daftar di KPP Madya Denpasar yang lebih memahami penerapan *e-bupot* unifikasi karena seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa para wajib pajak yang datanya masuk daftar di KPP Madya Denpasar dinilai sebagai golongan para wajib pajak yang mampu memiliki jumlah nilai omset yang besar, sehingga penggunaan *e-bupot* unifikasi harus diterapkan untuk efisiensi waktu, tenaga dan biaya dalam pembuatan bukti pemotongan dan pelaporan pajak.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi yang dipakai dalam membantu pembuatan bukti pemotongan dan

juga pembuatan bukti pelaporan pajak. Penerimaan teknologi dapat diukur dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information System Success (ISS)*. TAM dalam hal ini mampu memberikan penjelasan bahwa pemakaian teknologi mampu dalam hal ini memberikan efek pengaruh pada kegunaan persepsian dan juga mampu memberikan kemudahan pada penggunaan persepsian. ISS yang dalam hal ini dinilai dengan Model DeLone dan juga McLean telah berhasil memberikan tambahan bahwa faktor pengukuran tingkat keberhasilan atau kesuksesan dalam hal ini ialah mampu memperlihatkan tingkat efektivitas dari penggunaan sistem ialah berupa kualitas yang tampak pada informasi, kualitas yang tampak pada sistem, kualitas yang tampak pada layanan, penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan juga manfaat (*net benefit*).

Persepsi kemudahan dalam hal ini berhasil dinilai sebagai suatu ukuran yang dimana seseorang dalam hal ini telah yakin bahwa teknologi atau juga telah yakin pada sistem yang mampu dengan begitu sangat mudahnya untuk dimengerti atau dipahami dan juga mudah untuk digunakan (Davis, 1989). Dalam hal ini, penggunaan *e-bupot* unifikasi yang berbasis *online* dan *sistem* tentunya persepsi kemudahan akan menjadi pertimbangan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi yakni dapat dilakukan dimana saja dan hanya perlu memiliki sertifikat elektronik, maka pengguna atau dalam hal ini wajib pajak dapat membuat bukti potong secara lebih mudah. Pada saat semakin mudahnya suatu sistem dipakai dalam hal ini, maka secara otomatis wajib pajak akan bersedia dengan mudah memakai sistem tersebut

dan hal ini yang akan mampu memberikan dukungan pada peningkatan efektivitas dari penggunaan sistem yang telah berhasil tersedia.

Hasil temuan yang berhasil ditemukan oleh Agreta (2021) bahwa mengungkapkan persepsi kemudahan memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif dan juga signifikan pada penggunaan *e-money*. Temuan dari Triana et al (2018) memberikan pembuktian bahwa persepsi kemudahan memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif pada penggunaan Siskeudes. Riset yang telah diselenggarakan oleh Rianus (2021) mengungkapkan hasil bahwa persepsi kemudahan memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif pada penggunaan *e-filling*. Temuan yang ditemukan oleh Robaniyah et al (2021) menyatakan bahwa hasil yang tampak dimana persepsi kemudahan memunculkan pengaruhnya pada penggunaan aplikasi OVO. Riset yang diselenggarakan oleh Desita et al (2022) memberikan pembuktian bahwa persepsi kemudahan memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif dan juga signifikan pada penggunaan aplikasi *e-wallet*. Sementara itu, hasil temuan yang dihasilkan oleh Ross (2017), Ernawati et al (2020) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan tanpa berhasil memunculkan pengaruhnya pada minat penggunaan aplikasi OVO.

Persepsi kegunaan dalam hal ini telah berhasil dinilai sebagai suatu ukuran yang dimana seseorang telah yakin atau juga percaya bahwa teknologi atau juga sistem mampu dipakai dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas yang ada dalam pekerjaan. Kebermanfaatan yang dimunculkan sistem teknologi informasi dalam hal ini telah berhasil dinilai memberikan manfaat yang telah diinginkan oleh



pengguna pada saat penyelesaian tugas-tugasnya. Dalam hal penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi yang berbasis *online* tentu dapat bermanfaat dalam melakukan pelaporan secara lebih cepat dimanapun dan kapanpun sehingga dapat memberikan manfaat bagi pengguna. Manfaat dari penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi yakni tidak perlu mengakses banyak aplikasi untuk membuat bukti potong pajak PPh 23, PPh 26 maupun PPh 4(2), sehingga dapat mengerjakan dengan lebih cepat. Pada kondisi semakin bermanfaatnya suatu sistem, maka dalam hal ini akan mampu semakin tingginya minat memakai sistem tersebut dan hal ini secara otomatis akan mampu membantu dalam melakukan peningkatan pada efektivitas penggunaan dari sistem tersebut.

Hasil penelitian oleh Triana et al (2018) menemukan hasil dimana persepsi manfaat memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif pada penggunaan Siskeudes. Hasil temuan dari Desita et al (2022) menyatakan hasil dengan mengungkapkan bahwa persepsi manfaat memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif dan juga signifikan pada penggunaan aplikasi *e-wallet*. Riset yang diadakan oleh Robaniyah et al (2021) menyatakan hasil bahwa persepsi manfaat memunculkan pengaruhnya pada penggunaan aplikasi OVO. Hasil dari melakukan riset yang diadakan secara langsung oleh Wiratama et al (2022) menemukan hasil bahwa persepsi kegunaan memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif pada penggunaan aplikasi SI APIK. Fadlan (2018) dalam temuannya memberikan pembuktian bahwa persepsikegunaan memunculkan pengaruhnya pada penggunaan *mobile banking*. Hasil temuan yang diungkap oleh Wasita (2022) dan juga Ernawati et al (2020) sebaliknya menemukan hasil yang

bertolak belakang dimana menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tanpa memunculkan pengaruhnya pada penggunaan aplikasi OVO.

Kualitas informasi dalam hal ini berhasil dinilai menjadi salah satu karakteristik yang tampak dari informasi yang adanya kaitan dengan yang namanya sistem itu sendiri. Kualitas informasi dalam hal ini memiliki manfaat yang berguna memperlihatkan tingkat keunggulan yang ada pada sistem yang dalam hal ini adanya hubungan yang memiliki kaitan dengan informasi yang berhasil dihasilkan. Diketahui bahwa kualitas informasi mampu dalam hal ini dilakukan proses pengukuran dengan cara yang secara subjektif dengan berlandaskan pada harapan pengguna yang arahnya mengacu pada keunggulan informasi yang berhasil didapatkan pada suatu teknologi atau yang ada pada sistem (DeLone & McLean, 2003). Pada kondisi semakin baiknya kualitas informasi yang mampu dalam hal ini dihasilkan oleh suatu sistem, maka hal akan mampu membantu dalam meningkatkan rasa minat dari penggunaan sistem tersebut. Dalam hal ini, maka sama halnya dengan yang tampak pada aplikasi *e-bupot* unifikasi, maka pada kondisi semakin baik tingkat kualitas informasi yang dalam hal ini dihasilkan oleh sistem *e-bupot* unifikasi ini, maka dalam hal ini secara otomatis penggunaan sistem akan mampu menjadi tampak semakin efektif. Diketahui bahwa kualitas sistem informasi dalam hal ini dipakai guna memberikan penjelasan bahwa performa yang tampak dari suatu sistem atau juga tingkat kemampuan perangkat baik perangkat keras maupun pada yang jenis lunak guna dipakai dalam membantu menghadirkan informasi yang diperlukan dalam hal ini (Mubaraq & Trihatmoko, 2020).

Hasil melakukan kegiatan riset yang berhasil dilakukan terdahulu oleh Raharjo dkk. (2016) bahwa memberikan hasil dimana kualitas informasi memunculkan pengaruhnya pada penggunaan sistem informasi SDM. Hasil riset yang dihasilkan oleh Seta et al. (2018) dan juga Seliana, et al. (2020) berhasil memperlihatkan bahwa kualitas informasi memunculkan pengaruhnya pada penggunaan sistem *e-learning*. Hasil temuan dari Ernawati, et.al. (2021) memberikan pembuktian bahwa kualitas informasi memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif pada penggunaan aplikasi akademik berbasis *mobile*. Hasil temuan yang didapatkan oleh Angelina et al. (2019) sebaliknya dengan hasil yang tanpa sama dimana tampak hasilnya ialah kualitas informasi memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil tanpa signifikan pada penggunaan aplikasi *e-commerce*. Nurjaya (2017) juga turut serta menjelaskan bahwa kualitas informasi tanpa memunculkan pengaruhnya pada penggunaan SIA.

Kualitas sistem akan diasosiasikan terkait dengan bagaimana kinerja yang tampak dari sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 2003). Dalam hal ini juga, maka kualitas sistem berhasil dinilai sebagai bagian yang tampak dari model kesuksesan yang ada pada sistem informasi yang ada pada model DeLone dan McLean. Penilaian ini dipakai guna agar mampu mengetahui apakah dalam fitur-fitur yang tampak pada aplikasi *e-bupot* unifikasi mampu memberikan bantuan pada para pihak wajib pajak dalam melakukan pembuatan bukti pemotongan pajak dan juga melakukan pembuatan bukti pelaporan pajak yang dilakukan dengan secara *online* dan juga secara *realtime*. Sistem *e-bupot* unifikasi ini memberikan kualitas yang memadai dalam pembuatan bukti potong. Pengguna hanya mencantumkan NPWP

maka nama lawan transaksi akan muncul secara otomatis, sehingga dapat dikatakan bahwa sistem telah memadai untuk meminimalisir kesalahan penginputan. Semakin berkualitas sistem tentunya akan meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi tersebut.

Kegiatan riset yang berhasil dalam hal ini diselenggarakan Raharjo dkk. (2016) berhasil mengungkapkan bahwa kualitas sistem memunculkan pengaruhnya pada penggunaan sistem informasi SDM. Temuan yang diperoleh oleh Baikhuni (2018) menyajikan hasil bahwa kualitas sistem memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif dan juga signifikan pada penggunaan *e-filling*. Hasil temuan dari Agustina & Sutinah (2019) mengungkapkan hasil bahwa kualitas sistem memunculkan pengaruhnya pada penggunaan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru. Riset yang diadakan oleh Andarwati & Jatmika (2017), Mahmoodi et al. (2017) dan juga Prasetyo et.al. (2021) secara langsung memberikan pembuktian bahwa kualitas sistem memunculkan pengaruhnya pada penggunaan sistem. Angelina et al. (2019) dalam hasil temuannya sebaliknya menampilkan hasil dimana kualitas sistem memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil tanpa signifikan pada penggunaan aplikasi *e-commerce*.

Kualitas layanan juga berhasil dalam hal ini dinilai sebagai usaha atau upaya yang dilakukan oleh sistem dalam hal memehui apa yang menjadi kebutuhan atau keperluan dari pengguna dengan adanya maksud guna agar berhasil dalam hal ini terpenuhinya yang diselaraskan dengan apa yang menjadi harapan atau juga menjadi cara pandang atau persepsi pengguna terkait layanan yang akan diterima (DeLone & McLean, 2003). Selain itu dipahami bahwa kualitas layanan dinilai

sebagai bagian dari model tingkat keberhasilan atau kesuksesan yang tampak pada sistem informasi yang ada dalam model DeLone dan McLean. Dalam hal ini, maka kualitas layanan pajak mampu diungkapkan untuk dinilai sebagai suatu tahapan atau proses dengan adanya pemberian bantuan kepada para pihak wajib pajak dengan memakai cara-cara tertentu yang juga membutuhkan adanya kepekaan dan juga jalinan atau hubungan secara interpersonal agar mampu tercapainya tingkat kepuasan dan juga tampak hasil yang memperlihatkan keberhasilan. Kualitas layanan yang ada dalam dunia pajak dinilai lebih dari sekedar adanya jalinan hubungan yang tampak terjadi diantara pengimplementasian layanan elektronik dengan cara memakai pasar internet, sebaliknya pada saat adanya ungkapan bahwa penilaian wajib pajak yang arahnya pada tingkat administrasi perpajakan. Diketahui bahwa layanan yang disajikan dalam aplikasi *e-bupot* unifikasi selain diketahui mampu membuat bukti potong secara *online* juga dapat membuat *id billing* yang angkanya otomatis muncul dari input bukti potongnya sesuai dengan jenis pajaknya. Hal ini tentunya dapat meminimalisir kesalahan pembuatan *id billing* yang akan dibayarkan oleh para wajib pajak. Dengan demikian, maka pada saat semakin baik layanan yang mampu diberikan maka hal ini tentu mampu membantu dalam meningkatkan tingkat efektivitas atas pemakaian aplikasi *e-bupot* unifikasi.

Kegiatan riset yang membahas dalam hal ini mengenai kualitas layanan diketahui pernah dilakukan kegiatan riset yang berhasil diselenggarakan oleh Raharjo dkk. (2016) yang mengungkapkan hasil bahwa kualitas layanan memunculkan pengaruhnya pada penggunaan sistem informasi SDM. Hasil temuan yang diberikan oleh Baikhuni (2018) bahwa menyajikan hasil bahwa kualitas



layanan memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif dan juga signifikan pada penggunaan *e-filling*. Agustina & Sutinah (2019) dalam temuannya juga menampilkan hasil bahwa kualitas layanan memunculkan pengaruhnya pada penggunaan aplikasi *mobile* penerimaan mahasiswa baru.

Banyak penelitian sebelumnya yang meneliti penggunaan aplikasi menggunakan model TAM dan ISS dengan hasil yang beragam dan ditemukan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya menjadi motivasi untuk menambahkan variabel moderasi untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung antara variabel independen terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi. Penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi dalam praktiknya di KPP Madya Denpasar masih belum optimal. Hal ini dikarenakan sistem aplikasi yang masih baru, sehingga membutuhkan adaptasi akan penggunaan sistem tersebut. Berbicara terkait aplikasi *e-bupot* unifikasi ini tentu berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi yang membuat semuanya telah terkomputerisasi, sehingga penting bagi pengguna memiliki kompetensi yang memadai dalam menggunakan komputer. Kepercayaan diri seseorang dalam menggunakan komputer tentu menjadi hal penting dalam memperkuat hubungan perilaku dan teknologi terhadap penggunaan suatu sistem yang terkomputerisasi.

Mengacu hal tersebut, maka perlunya memasukkan variabel kepercayaan diri menggunakan komputer dalam menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi. Penggunaan variabel *computer*

*self-efficacy* sebagai pemoderasi dengan pertimbangan bahwa kemampuan wajib pajak dalam menggunakan komputer tentu dapat memberikan dampak dalam penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi tersebut. Riset yang dilakukan mengenai *computer self-efficacy* pernah diadakan secara langsung oleh Naviera (2017) yang menampilkan hasil bahwa *computer self-efficacy* memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil signifikan pada penggunaan sistem informasi akademik mahasiswa. Sarifudin (2022) dalam risetnya memberikan pembuktian bahwa *computer self-efficacy* memunculkan pengaruhnya yang mengarah pada hasil positif dan juga signifikan pada efektivitas sistem keuangan desa. Wardhana (2020) dalam temuannya sebaliknya dengan hasil yang tanpa sama dimana mengungkapkan bahwa *computer self-efficacy* tanpa memunculkan pengaruhnya pada penggunaan aplikasi ATLAS.

Kebaruan dari riset yang diselenggarakan ini ialah membahas mengenai aplikasi *e-bupot* unifikasi yang dinilai sebagai aplikasi baru dari sistem perpajakan yang baru digunakan mulai bulan April 2022. Selain itu, penelitian ini juga mengkombinasikan model TAM dengan ISS dan menambahkan moderasi *computer self-efficacy* ke dalam model penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Banyak penelitian yang telah menggunakan *computer self-efficacy* sebagai variabel independen dalam pengaruhnya terhadap penggunaan sistem, tetapi belum ada yang meneliti *computer self-efficacy* sebagai variabel moderasi yang menghubungkan antara variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem. Hal ini mendukung bahwa penelitian ini penting untuk dilakukan untuk

menemukan hasil-hasil terbaru dan tentunya memberikan hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

Urgensi *e-bupot* unifikasi ini penting untuk diteliti khususnya terkait efektivitas penggunaannya tentunya dengan pertimbangan bahwa *e-bupot* unifikasi ini merupakan gabungan dan penyeragaman dari beberapa jenis PPh. Jenis PPh yang diunifikasikan adalah PPh Pasal 23/26, PPh Pasal 4 ayat 2, PPh Pasal 15 dan PPh Pasal 22. Dengan digabungkannya beberapa jenis pajak penghasilan tentunya wajib pajak tidak perlu lagi melaporkan berbagai macam jenis SPT masa PPh yang berbeda tetapi cukup melaporkan ke dalam satu jenis unifikasi. Dengan adanya *e-bupot* unifikasi ini tentunya diharapkan sistem administrasi perpajakan semakin efektif dan efisien sehingga mampu meningkatkan penerimaan di sektor pajak. Melalui penggabungan beberapa jenis pajak penghasilan ini tentunya sangat penting untuk dianalisis terkait efektivitas penggunaannya, sehingga dapat diketahui sejauhmana aplikasi *e-bupot* unifikasi dapat bermanfaat bagi wajib pajak dalam pelaporan pajak maupun pembuatan bukti pemotongan pajak.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Mengacu pada penjelasan yang ada dalam latar belakang, maka pihak peneliti dalam kesempatan ini mampu melakukan tahapan identifikasi beberapa aspek yang memunculkan permasalahan yang telah muncul sebagai berikut, ialah:

1.2.1 Aplikasi *e-bupot* unifikasi merupakan aplikasi pembuatan bukti pemotongan pajak secara elektronik dan pelaporan pajak *online* yang mulai diterapkan sejak April 2022. Aplikasi ini merupakan aplikasi baru yang tentunya membutuhkan adanya adaptasi penggunaan bagi wajib pajak.

1.2.2 KPP Madya Denpasar dalam hal ini telah berhasil dinilai sebagai kantor pelayanan pajak yang pertama ada di Pulau Bali yang telah diharuskan atau diwajibkan melakukan pengimplementasian *e-bupot* unifikasi. Kondisi ini berhasil memperlihatkan bahwa para wajib pajak yang berhasil masuk terdata di KPP Madya Denpasar sudah mampu melakukan kegiatan evaluasi yang adanya kaitan mengenai tingkat keberhasilan yang ada pada sistem pada aplikasi *e-bupot* unifikasi, sehingga dapat memahami mengenai aplikasi *e-bupot* unifikasi tersebut.

### **1.3 Batasan Masalah**

Kegiatan riset ini dibatasi hanya membahas mengenai efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi dengan adanya penggunaan model TAM dan juga penggunaan model DeLone & McLean. Kegiatan riset ini juga dibatasi hanya dilakukan pada para wajib pajak yang berhasil terdata di KPP Madya Denpasar. Pihak peneliti dalam kegiatan ini melakukan pembatasan masalah dengan adanya maksud agar mampu menaruh titik fokus pada permasalahan yang akan dilakukan proses analisis, sehingga dalam hal ini begitu sangat diharapkan perolehan hasil melakukan kegiatan riset ini menjadi lebih terfokus pada satu permasalahan yang ada pada intinya saja.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Mengacu pada penjelasan yang ada dalam latar belakang, identifikasi masalah dan juga pada pembatasan masalah yang berhasil disajikan oleh pihak peneliti, maka mampu dilakukan tahapan perumusan masalah sebagai berikut.

- 1.4.1 Apakah persepsi kemudahan berhasil memunculkan pengaruh yang hasilnya tampak positif pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.2 Apakah persepsi kegunaan berhasil memunculkan pengaruh yang hasilnya tampak positif pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.3 Apakah kualitas informasi berhasil memunculkan pengaruh yang hasilnya tampak positif pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.4 Apakah kualitas sistem berhasil memunculkan pengaruh yang hasilnya tampak positif pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.5 Apakah kualitas layanan berhasil memunculkan pengaruh yang hasilnya tampak positif pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.6 Apakah *computer self-efficacy* mampu memperkuat pengaruh yang dimunculkan oleh persepsi kemudahan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.7 Apakah *computer self-efficacy* mampu memperkuat pengaruh yang dimunculkan oleh persepsi kegunaan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.8 Apakah *computer self-efficacy* mampu memperkuat pengaruh yang dimunculkan oleh kualitas informasi pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?
- 1.4.9 Apakah *computer self-efficacy* mampu memperkuat pengaruh yang dimunculkan oleh kualitas system pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?



1.4.10 Apakah *computer self-efficacy* mampu memperkuat pengaruh yang dimunculkan oleh kualitas layanan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada penjabaran dalam rumusan masalah dalam kegiatan penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dalam kegiatan penelitian, ialah:

- 1.5.1 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan pada pengaruh yang dimunculkan sebenarnya oleh persepsi kemudahan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.2 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan pada pengaruh yang dimunculkan sebenarnya oleh persepsi kegunaan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.3 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan pada pengaruh yang dimunculkan sebenarnya oleh kualitas informasi pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.4 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan pada pengaruh yang dimunculkan sebenarnya oleh kualitas sistem pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.5 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan pada pengaruh yang dimunculkan sebenarnya oleh kualitas layanan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.

- 1.5.6 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan *computer self-efficacy* memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.7 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan *computer self-efficacy* memoderasi pengaruh persepsi kegunaan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.8 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan *computer self-efficacy* memoderasi pengaruh kualitas informasi pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.9 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan *computer self-efficacy* memoderasi pengaruh kualitas sistem pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.
- 1.5.10 Guna melakukan kegiatan pengujian dan penganalisan *computer self-efficacy* memoderasi pengaruh kualitas layanan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Mengacu pada hasil dari melakukan kegiatan riset ini, maka ada manfaat yang diharapkan oleh pihak peneliti yang mencakup:

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, perolehan hasil dari melakukan riset ini begitu sangat diharapkan dapat akan mampu terjadinya penambahan referensi pada penggunaan TAM dan juga penggunaan model DeLone & McLean guna dipakai dalam melakukan proses penganalisan penerimaan dan juga tingkat keberhasilan

penggunaan dari aplikasi *e-bupot* unifikasi. Model TAM menjelaskan efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Model DeLone & McLean dapat menjelaskan keberhasilan penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi dengan memakai kualitas sistem, kualitas informasi dan juga kualitas layanan.

#### 1.6.2 Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Wajib Pajak

Perolehan hasil dari melakukan riset ini begitu sangat diharapkan dapat akan mampu adanya pemberian pemahaman yang ada kaitannya mengenai aplikasi *e-bupot* unifikasi yang mampu dalam hal ini untuk dipakai dalam pembuatan bukti pemotongan maupun dipakai dalam pembuatan bukti pelaporan pajak yang prosesnya dilakukan secara *online* dan juga secara *realtime*.

##### 2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Perolehan hasil dari melakukan riset ini begitu sangat diharapkan dapat akan mampu adanya pemberian informasi pada pihak Kantor Pelayanan Pajak untuk mampu dijadikan sebagai tambahan-tambahan informasi dan juga mampu dipakai sebagai pertimbangan yang dalam hal ini menyangkut hal secara khususnya berkaitan tentang bagaimana cara melakukan penentuan pada kebijakan untuk melakukan pengawasan terhadap wajib pajak.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perolehan hasil dari melakukan riset ini begitu sangat diharapkan dapat akan mampu terjadinya penambahan atau peningkatan pada aspek wawasan dan juga mampu nampak pengaruh pada proses kegiatan pengembangan ilmu yang ada secara khususnya dalam bidang akuntansi yang dimana hal ini mampu dijadikan bahan melakukan pertimbangan untuk para pihak peneliti selanjutnya.

#### 1.7 Penjelasan Istilah

Diketahui keterangan atau penjelasan yang ditemukan dalam penulisan tesis ini, maka ditemukan terdapat beberapa istilah atau dinilai singkatan yang dipakai oleh pihak peneliti yang mencakup:

- 1) *E-bupot* : Elektronik bukti potong
- 2) KPP : Kantor Pelayanan Pajak
- 3) DJP : Direktorat Jenderal Pajak
- 4) PPh : Pajak Penghasilan
- 5) WP : Wajib Pajak
- 6) SPT : Surat Pemberitahuan

#### 1.8 Asumsi Penelitian

Asumsi atau anggapan kegiatan riset ini ialah mampu dinilai sebagai adanya gambaran atau cerminan yang memunculkan sangkaan, perkiraan, satu tanggapan atau pendapat atau juga memberikan kesimpulan yang sifatnya sementara, atau suatu teori yang sifatnya sementara yang belum adanya pembuktian. Berdasarkan

definisi asumsi penelitian tersebut, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi. *Computer self-efficacy* mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *e-bupot* unifikasi.

### **1.9 Rencana Publikasi**

Penelitian ini direncanakan akan dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Akuntansi (JIA) Sinta2.

