

Menakar Penerimaan Wajib Pajak atas e-Bupot dengan Pendekatan Technology Acceptance Model

Anak Agung Gede Eka Subama Putra¹, Luh Putu Mahyuni², Anak Agung Made Sastrawan Putra³

¹Universitas Terbuka, Bali, Denpasar

DOI: <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.12>

²Universitas Pendidikan Nasional, Bali, Denpasar

³Universitas Terbuka, Bali, Denpasar

ARTICLE INFO

JEL Classification:

H25; H71

Key words:

tax, e-bupot,
technology acceptance model

ABSTRACT

The e-Bupot application is a web-based application that is useful for assisting taxpayers in fulfilling their tax obligations, especially the fulfillment of article 23/26 income tax obligations. This research was conducted with the aim of obtaining a description of taxpayer's acceptance of the e-Bupot application by adopting an acceptance model in accordance with the technology acceptance model (TAM) theory. To achieve the aim of this research, this research uses a qualitative case study approach, with interview research methods conducted in depth to taxpayers registered at the Denpasar Medium Tax Office as research informants. This study indicates that taxpayers, who are informants of this research, have good acceptance of the e-Bupot application. The results showed that users knew the taxes rules and the aim of implementing the e-Bupot application. Informants of this study considered e-Bupot useful and easy to use. Based on the perception of usefulness, it was found that the e-Bupot applications makes work more quickly, improve job performance, increases productivity, effectiveness, makes job easier, and useful. While from the perceived ease of use, identified are that the e-Bupot application is easy to learn, controllable, application interactions are clear and understandable, there is interaction flexibility, improve the informant's skill and the application is easy to use. User understanding of e-Bupot, perceived usefulness and perceived ease of use of the application can explain user acceptance of the e-Bupot application, trust from users to use the application explains the user's attitude towards the e-Bupot application. A model explaining individual acceptance of new technology, particularly e-Bupot is offered in this study. Some suggestions for policy makers are also given to further improve the e-Bupot application.

ABSTRAK

Aplikasi e-Bupot merupakan aplikasi berbasis web yang berguna untuk membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya khususnya pemenuhan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26. Penelitian ini dilakukan bertujuan agar mendapatkan gambaran ataupun deskripsi terkait penerimaan wajib pajak terhadap aplikasi e-Bupot dengan mengadopsi model penerimaan sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Untuk mencapai tujuan penelitian, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, dengan metode penelitian wawancara yang dilakukan secara mendalam terhadap wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar sebagai informan penelitian. Penelitian ini mengindikasikan bahwa wajib pajak, yang menjadi informan penelitian ini, memiliki penerimaan yang baik atas aplikasi e-Bupot. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna memahami aturan dan tujuan dari penerapan aplikasi e-Bupot. Informan penelitian ini menilai e-Bupot berguna dan mudah digunakan. Berdasarkan persepsi kegunaan, ditemukan bahwa aplikasi e-Bupot mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas, efektif, mempermudah pekerjaan, bermanfaat dan membantu. Sementara persepsi kemudahan penggunaan yang diidentifikasi yaitu aplikasi e-Bupot mudah dipelajari, mudah mengerjakan yang diinginkan, interaksi aplikasi jelas dan dapat dipahami, terdapat fleksibilitas interaksi, keterampilan bertambah dan aplikasi mudah digunakan. Pemahaman pengguna atas e-Bupot, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dapat menjelaskan penerimaan pengguna terhadap aplikasi e-Bupot, kepercayaan dari pengguna untuk menggunakan aplikasi menjelaskan sikap pengguna terhadap aplikasi e-Bupot. Sebuah model yang menjelaskan penerimaan individu akan teknologi baru, khususnya e-Bupot, ditawarkan penelitian ini. Beberapa saran bagi pengambil kebijakan juga diberikan untuk dapat lebih jauh menyempurnakan aplikasi e-Bupot.

1. PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) diamanatkan untuk terus dapat meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya guna membiayai program pembangunan nasional dan belanja negara lainnya yang terus meningkat. Untuk meningkatkan kapasitas organisasi guna mencapai target penerimaan pajak yang terus meningkat maka reformasi di bidang perpajakan oleh para para pemangku kepentingan di bidang perpajakan merupakan suatu keniscayaan. Salah satu bentuk terobosan yang telah dilakukan oleh Ditjen Pajak adalah penerapan aplikasi bukti potong PPh Pasal 23/26 berbasis elektronik, yang selanjutnya disebut dengan *e-Bupot*. Aplikasi *e-Bupot* merupakan layanan aplikasi berbasis internet yang tersedia pada laman <https://djponline.pajak.go.id> yang digunakan sebagai sarana tempat pembuatan bukti pemotongan pajak dan pelaporan pajak secara elektronik khususnya jenis pajak PPh Pasal 23/26 (Direktorat Jenderal Pajak, 2017).

Sejak *e-Bupot* diterapkan secara keseluruhan mulai 1 September 2020, Ditjen Pajak telah melaksanakan sosialisasi kepada seluruh wajib pajak baik melalui kanal-kanal informasi Ditjen Pajak seperti *website*, *Youtube* dan media sosial maupun sosialisasi secara langsung kepada para wajib pajak melalui instansi vertikal Ditjen Pajak khususnya melalui kantor pelayanan pajak yang berlokasi tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan wajib pajak terhadap *e-Bupot* sebagai pengguna, khususnya para wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar merupakan salah satu kantor vertikal pelayanan pajak di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali yang telah menerapkan aplikasi *e-Bupot* mulai 1 September 2020. Penelitian terkait penerimaan wajib pajak terhadap *e-Bupot* ini menggunakan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, menjadi model teori yang dominan dalam

mengkaji hal-hal yang membuat *user* mengadopsi (*adoption*) teknologi informasi yang baru (Granić & Marangunić, 2019). Teori *Technology Acceptance Model* merupakan teori yang menjelaskan bagaimana motivasi dan penerimaan pengguna untuk menggunakan ataupun menolak penggunaan suatu aplikasi baru terutama yang berbasis teknologi (Taherdoost, 2018). Unsur utama dalam TAM yang meliputi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berdampak kepada sikap dari para pengguna (*attitude toward use*), namun diluar unsur utama, dalam model TAM kadang terdapat faktor lain yang dipertimbangkan dan memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi baru berbasis teknologi yaitu seperti pelatihan terkait aplikasi bagi pengguna, karakteristik sistem, partisipasi pengguna dalam desain dan implementasi sistem (Taherdoost, 2018).

Pertanyaan dalam penelitian ini meliputi: 1. Bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* menggunakan konstruk pemahaman pengguna atas *e-Bupot* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar? 2. Bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* menggunakan konstruk persepsi kegunaan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar? 3. Bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* menggunakan konstruk persepsi kemudahan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar? 4. Bagaimana pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mampu menjelaskan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar?.

Penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan ataupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca serta menjadi referensi bagi peneliti - peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian mengenai aplikasi *e-Bupot*. Temuan penelitian ini juga diharapkan

dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk Ditjen Pajak sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak melalui peningkatan kualitas aplikasi *e-Bupot*.

2. TELAHAH TEORI

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989 adalah teori terkait penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM dapat menggambarkan bahwa keyakinan pengguna tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan adalah penentu utama sikap individu terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi atau sistem tertentu, yang pada gilirannya dapat menjelaskan niat mereka untuk menggunakan suatu teknologi (Chen *et al.*, 2017). Dalam model TAM ini, dua faktor dominan yang menjelaskan penerimaan pengguna adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*) dan kedua persepsi ini menjelaskan sikap (*attitude*) individu terhadap penggunaan teknologi informasi yang selanjutnya akan memberikan dampak kepada individu apakah berniat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut (*intention*).

Konstruk pertama adalah persepsi kegunaan. Kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Konstruk kedua adalah persepsi kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Sikap dapat diartikan sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang apabila harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.

Pengertian aplikasi *e-Bupot* dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 10 PER-04/PJ/2017 merupakan perangkat lunak yang disediakan di laman milik Direktorat Jenderal Pajak atau saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak

yang dapat digunakan untuk membuat Bukti Potongan, membuat dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 dalam bentuk dokumen elektronik (Direktorat Jenderal Pajak, 2017). Kewajiban potongan pajak penghasilan (PPh) pasal 23 dan/atau pasal 26 adalah potongan pajak atas penghasilan dengan nama dan dalam bentuk apa pun yang dapat berupa penghasilan *deviden*, royalti, bunga, hadiah, penghargaan, bonus, sewa dan penghasilan lainnya sehubungan dengan penggunaan harta serta atas imbalan dari jasa teknik, jasa manajemen, jasa konstruksi, jasa konsultan dan jasa lain yang dibayarkan, disediakan untuk dibayarkan, atau telah jatuh tempo pembayarannya oleh badan pemerintah, subjek pajak badan dalam negeri, penyelenggara kegiatan, bentuk usaha tetap, atau perwakilan perusahaan luar negeri lainnya kepada wajib pajak dalam negeri atau bentuk usaha tetap.

Tujuan penerapan aplikasi *e-Bupot* ini adalah untuk mempermudah pekerjaan wajib pajak dalam penyelesaian kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26. Bentuk langsungnya diantaranya dengan konsep tanda tangan elektronik, *paperless*, keamanan data dalam *server* Ditjen Pajak dan mempermudah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time*.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian lain terkait instrument pajak menggunakan model teori TAM sebagai metode evaluasi suatu sistem berbasis teknologi informasi telah cukup banyak dilakukan. Penelitian - penelitian terdahulu umum mengadopsi model teori TAM menggunakan variabel internal pengguna yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai faktor utama untuk mengetahui penerimaan pengguna. Penelitian yang menemukan hal tersebut adalah (Susanto & Jimad, 2019); (Ratnadi & Widanaputra, 2019); (Ibrahim *et al.*, 2017). Sedangkan pada penelitian ini, berdasarkan kajian literatur yang dilakukan, penelitian terkait instrument pajak khususnya terkait aplikasi *e-Bupot* belum pernah dilakukan.

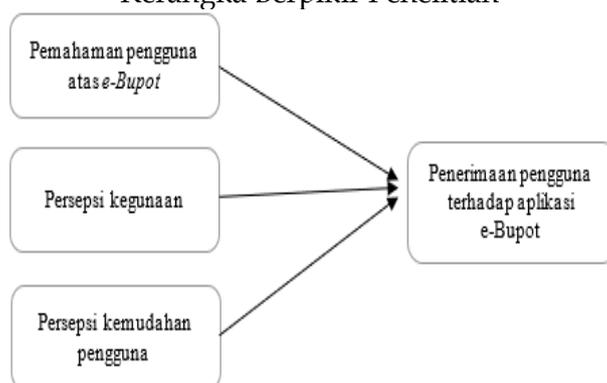
Selain dengan melibatkan konstruk utama sesuai model TAM dalam penelitian ini yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan

penggunaan, peneliti juga melibatkan faktor internal lain pengguna yaitu pemahaman pengguna terkait aplikasi *e-Bupot* Pajak yang dikaji dalam hal ini melalui segi pemahaman aturan maupun pemahaman teknis para wajib pajak sebagai pengguna untuk dapat menjelaskan sikap pengguna (*attitude*) yang digambarkan melalui penerimaan pengguna

terhadap aplikasi *e-Bupot*. Sehingga pada penelitian ini melibatkan empat variabel utama yaitu, pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan serta penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*.

Adapun kerangka konseptual penelitian ini yaitu:

Gambar 1
Kerangka Berpikir Penelitian



Berdasarkan gambar.1, penelitian ini mencoba menggambarkan bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* dikaji dari pemahaman pengguna atas *e-Bupot* setelah aplikasi ini diterapkan dan disosialisasikan kepada wajib pajak, khususnya wajib pajak yang terdaftar secara administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* juga coba dikaji dari sisi kegunaan dari aplikasi *e-Bupot* ini dan kemudahan penggunaan aplikasi, oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi *e-Bupot* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26 setiap masa pajaknya.

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus. Pendekatan kualitatif dilaksanakan melalui proses wawancara mendalam untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November sampai dengan bulan Desember 2020. Lokasi penelitian yakni di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Informan dalam penelitian ini

adalah para wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar yang merupakan badan usaha atau perusahaan - perusahaan dari berbagai sektor usaha yang berlokasi di wilayah administrasi perpajakan di Provinsi Bali. Wawancara dilakukan kepada perwakilan para wajib pajak badan usaha yang diwakili oleh para karyawannya. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menentukan pihak yang menjadi perwakilan dari badan usaha ini, yaitu para karyawan yang menangani administrasi pajak secara langsung dan untuk menambah banyaknya wawasan dalam wawancara dan variasi karakteristik informan, heterogenitas penelitian ini juga ditentukan dengan mempertimbangkan karakteristik masing - masing informan yaitu jenis kelamin dan lama bekerja di perusahaan tersebut. Kutipan - kutipan utama yang mewakili kode tertentu terkait variabel penelitian didokumentasikan dalam kode yang sesuai sebagai data untuk disajikan pada bagian hasil. Untuk menjaga prinsip anonimitas dan membuat penyusunan laporan lebih efektif dan efisien, partisipan diberi kode I1 sampai I8.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Berdasarkan hasil proses analisa data wawancara, memperlihatkan bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa e-Bupot dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Berikut penjelasan lebih detail mengenai pemahaman pengguna atas aplikasi *e-Bupot*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan aplikasi, serta penerimaan informan sebagai pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*.

a. Pemahaman pengguna atas *e-Bupot*

Berdasarkan hasil analisis hasil *coding* dan *theming*, berdasarkan variabel pemahaman pengguna atas *e-Bupot* dijelaskan dengan kode berikut:

1) Mengetahui bahwa aplikasi wajib diterapkan

Berdasarkan hasil analisis data transkrip wawancara, para informan menyatakan, "Ya Pak, saya tahu, ada sosialisasi dari KPP Madya Denpasar, saya lihat juga dari instagram KPP ada *share*." (I3). Kemudian pernyataan dari I7, "Iya saya mengetahui wajib dari penjelasan sosialisasi KPP dan dari media *internet*." (I7). Kata kunci mengetahui dan sosialisasi yang dinyatakan oleh pengguna sebagai informan, menunjukkan bahwa pengguna *e-Bupot* mengetahui bahwa aplikasi *e-Bupot* wajib diterapkan.

2) Mengetahui tujuan penerapan aplikasi

Pada pertanyaan ini, para informan menyatakan pernyataan diantaranya dari informan I2 yang menyatakan, "Kalau menurut saya, karena *online* biar lebih gampang, karena sekarang serba *online*, sih." (I2). Hal senada juga disampaikan oleh I3, "Tujuannya secara langsung yang saya dapatkan, kalau misalkan bukti potong yang seharusnya dikirim sekarang bisa kirim via *email* dan tanda tangan sudah elektronik." (I3).

Kata kunci tahu, tanda tangan, *online* dapat menggambarkan bahwa tujuan dari penerapan aplikasi *e-Bupot* secara garis besar diketahui oleh pengguna.

3) Mengetahui konsekuensi tidak menerapkan aplikasi

Penggunaan aplikasi *e-Bupot* adalah untuk sarana pembuatan bukti potong dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26 setiap masa pajak bagi wajib pajak. Sehingga konsekuensi dari tidak menerapkannya adalah wajib pajak berpotensi tidak dapat melaporkan kewajiban perpajakannya dan selain itu berpotensi menimbulkan sanksi administrasi pajak yang dapat dikenakan kepada wajib pajak.

Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara, secara garis besar, informan tidak mengetahui konsekuensi dari akibat tidak menerapkan aplikasi *e-Bupot*. Sebagaimana dinyatakan oleh informan, I3, "Belum tahu, Pak, karena tidak ada juga penjelasannya." (I3). I8 menyatakan, "Belum tahu saya Pak." (I8). Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan, muncul kata kunci belum tahu ataupun belum paham yang mengindikasikan informan tidak mengetahui konsekuensi dari tidak mengimplementasikan *e-Bupot* dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26.

b. Penerimaan aplikasi *e-Bupot* melalui persepsi kegunaan

Berdasarkan hasil analisis ringkasan hasil *coding* dan *theming* dari tiap informan yang dilakukan wawancara berdasarkan persepsi kegunaan.

1) Mempercepat pekerjaan

Pada pertanyaan ini, informan secara umum menyatakan bahwa pekerjaan sekarang dapat dikerjakan dengan lebih cepat dari sebelumnya. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I7, "Hasilnya lebih cepat, dan bukti potongnya lebih cepat diterima sama lawan transaksi

dan bisa diemail, lebih cepat lah Pak.” (I7). Pernyataan senada juga disampaikan I6 yang menyatakan, “Lebih cepat, Pak, ya soalnya setelah input *e-Bupot*, langsung *e-billing* bisa ditarik dan langsung bisa segera lapor ini Pak, kita nggak perlu tanda tangan lagi karena sudah tanda tangan digital, jadi pelaporannya lebih cepat.” (I6).

Kata kunci lebih cepat yang dinyatakan oleh informan, menunjukkan bahwa penggunaan *e-Bupot* dapat mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan oleh pengguna. Pengguna akan menilai suatu teknologi berguna apabila dengan menggunakan sistem teknologi tersebut, waktu yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya menjadi berkurang (Mlekus et al., 2020).

2) Meningkatkan kinerja pekerjaan

Sistem baru dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat meningkatkan performa pekerjaan pengguna dan kualitas output (*output quality*) yang dihasilkan pengguna (Mlekus et al., 2020). Aplikasi *e-Bupot* berguna apabila dapat meningkatkan kinerja pekerjaan karena sudah dilakukan secara otomatisasi dan *online*. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I8, “Iya Pak. Karena sekarang *e-Bupot* sudah lebih gampang kita gak perlu lagi ke kantor pajak untuk melapor, jadinya saya bisa mengerjakan kerjaan lain di kantor.” (I8). I7 menyatakan, “Kinerjanya, pasti meningkat.” (I7). Kata kunci peningkatan yang disampaikan sebagian besar pengguna, menunjukkan sistem aplikasi *e-Bupot* dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaan yang dilakukan.

3) Meningkatkan produktivitas

Pernyataan terkait peningkatan produktivitas kinerja disampaikan oleh informan, sebagaimana dinyatakan oleh informan I6, “Produktivitas dalam hal pekerjaan, iya meningkat juga.” (I6). I8

menyatakan, “Iya Pak, produktivitas meningkat dengan memakai *e-Bupot*.” (I8). Pengguna menilai sistem aplikasi *e-Bupot* dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan dalam hal mempermudah menyelesaikan pekerjaan, dan adanya otomatisasi pada sistem aplikasi turut mengurangi rangkaian pekerjaan dari sistem manual sebelumnya.

4) Efektifitas

Penggunaan aplikasi diharapkan mampu lebih efektif dalam melakukan suatu pekerjaan. Otomatisasi pada aplikasi *e-Bupot* ini berdampak kepada pengguna dimana lebih menghemat waktu dan tenaga pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagaimana dinyatakan oleh informan, I5, “Ya sangat efektif dalam membantu pekerjaan, Pak. (I5). I8 menyatakan, “Tidak butuh waktu banyak, biasa kan lapor bisa lama, berjam-jam kan, harus ke kantor pajak. Tapi setelah *e-Bupot*, karena *online* jadi nggak perlu menghabiskan waktu banyak untuk pelaporan.” (I8).

Kata kunci tidak menghabiskan waktu banyak mengindikasikan bahwa aplikasi *e-Bupot* ini lebih efektif dalam penyelesaian pekerjaan para pengguna. Menghemat waktu yang digunakan dalam pelaksanaan kewajiban memberikan kesan bahwa aplikasi ini sangat berguna bagi informan sebagai pengguna.

5) Mempermudah pekerjaan

Mempermudah pekerjaan menjadi salah satu indikator persepsi kegunaan yang diinginkan pengguna pada suatu sistem teknologi (Rodrigues Pinho & Soares, 2011). Pengguna *e-Bupot* akan menilai aplikasi ini berguna apabila dapat membantu pekerjaan pengguna menjadi lebih mudah dikerjakan daripada sebelumnya dan mengurangi pekerjaan-pekerjaan yang lebih panjang

sebagai akibat pemakaian aplikasi yang lama/manual.

Sebagaimana dinyatakan oleh informan I2, "Mudah karena tidak perlu minta tanda tangan, ya mudah sih pak." (I2). I5 menyatakan, "Kalau untuk pengerjaannya sih cepat Pak, karena kita kan cuma masukkan NPWP, ntar keluar dah dari sistem, kan langsung keluar ininya, data-datanya tersebut itu loh." (I5). Kata kunci mempermudah pekerjaan yang dinyatakan oleh informan, mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi *e-Bupot* sangat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

6) Bermanfaat dan membantu

Manfaat penerapan suatu teknologi terbaru akan sangat dirasakan pengguna apabila dengan penggunaan sistem teknologi terbaru tersebut dapat bermanfaat dalam penyelesaian pekerjaan dan aktivitas pengguna. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I4, "Berguna sekali, iya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan daripada sebelumnya, Pak." (I4). Informan I7 juga menyatakan, "Kalau saya, berguna, Pak. Kalau dengan *e-Bupot* ini kan sudah pasti kalau dah bener lawan yang kita tes itu langsung dia masuk, kalau salah dia akan *nolak* disistem, jadi akan lebih cepat tersampaikan yang kita *tuju* benar-benar gitu, valid jadinya data itu." (I7). Kata kunci berguna dan membantu yang disampaikan oleh sebagian besar informan mendukung hal tersebut.

c. Penerimaan aplikasi *e-Bupot* melalui persepsi kemudahan

Berdasarkan hasil analisis ringkasan hasil *coding* dan *theming* dari tiap informan yang dilakukan wawancara berdasarkan persepsi kemudahan.

1) Mudah dipelajari

Mudah dipelajari mengindikasikan bahwa suatu aplikasi tersebut mudah dipelajari secara teknis baik tanpa bantuan teknis maupun tidak.

Pernyataan yang mendukung dan mengindikasikan tersebut sebagaimana dinyatakan oleh informan I4, "Cukup mudah, sih Pak. Kalau kemarin saya pertama kali mengaplikasinya saya mengikuti *step-stepnya itu*, dan gampang sih menurut saya, mudah ya." (I4). I7 menyatakan, "Mudah, Pak. Kalau saya sih, mudahnya sih cuma belajar secara otodidak dan simpel." (I7).

Menurut informan, sistem aplikasi *e-Bupot* ini sangat mudah dipelajari. Kata kunci mudah, *simple* mengindikasikan aplikasi mudah dipelajari. Kemudahan lingkungan belajar mengacu pada kemudahan penggunaan, penggunaan TI dapat mengurangi kekuatannya dalam proses pembelajaran (Zhang et al., 2016).

2) Mudah mengerjakan yang diinginkan

Pengguna akan menilai aplikasi *e-Bupot* lebih memudahkan pengguna untuk mengerjakan yang diinginkan, apabila aplikasi dapat memudahkan pengguna untuk mengontrol penyelesaian pekerjaannya dan dapat menampilkan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I7, "Lebih mudah, Pak. nggak makan waktu lama, dan efektif." (I7). I8 menyatakan, "Iya sih, memang mudah. Iya, Pak mudah untuk menggunakannya." (I8).

Pernyataan - pernyataan diatas mengindikasikan bahwa pengguna *e-Bupot* merasakan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan mereka, tercermin dari kata kunci mudah untuk menggunakan yang disampaikan informan. Suatu sistem yang mudah diaplikasikan dan dikendalikan akan meningkatkan keinginan (*willingness*) pengguna untuk menggunakan sistem tersebut (Liao et al., 2018).

3) Interaksi jelas dan dapat dipahami

Kemudahan penggunaan suatu aplikasi teknologi harus didukung dengan sajian aplikasi yang mudah

dipahami dan tidak membuat pengguna menjadi bingung. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I1, "Jelas sih, dari aplikasi kan sudah *include* semua, ada tahun ada ini, kita cuma tinggal ngeklik-klik aja sih, nginput-nginput gitu aja." (I1). Informan I2 menyatakan, "Mudah sih, kalau saya lihat aplikasi di *online* lumayan praktis sih Pak, disana sudah ada menu-menunya dan kalau nggak mau, pencet yang mana gitu, ya ga perlu detail sih, maksudnya gak perlu buku panduan, sudah ada lengkap sih disitu kan sudah ada instruksinya juga tu disitu." (I2).

Kata kunci mudah dimengerti dan praktis yang disampaikan informan sebagai pengguna memberikan gambaran bahwa aplikasi *e-Bupot* mudah untuk dipahami dan diimplementasikan. Pengguna merasa *interface* dan sajian dari sistem aplikasi *e-Bupot* ini sangat jelas dan mudah dipahami. Desain antar muka aplikasi akan menjadi tolak ukur dalam penggunaan aplikasi oleh pengguna, dimana setiap pengguna akan melihat sisi baik dari aplikasi dimana aplikasi tersebut memudahkan dan nyaman dalam penggunaan (Irawati et al., 2019).

4) Fleksibel interaksi

Fleksibilitas interaksi dalam hal ini diartikan bahwa aplikasi tersebut dimungkinkan terdapat menu interaksi antara pengguna dengan aplikasi, yang bertujuan untuk membantu pengguna dalam penyelesaian pekerjaan, dan berdasarkan wawancara, hal tersebut tergambar dalam pernyataan sebagaimana dinyatakan oleh informan I2, "Pemberitahuan gitu, ada sih kalau misalnya kalau kita sudah nginput, misalnya kita nginput *csv* nih, ya benar, dia terekam, kalau salah, yang salah dia bilang." (I2). I5 menyatakan, "Oh, kalau misalkan saya pernah salah nginput NPWP itu langsung di *notif* dari mereka bahwa *ooh* itu nomor ininya salah, ya

udah saya ngecek ulang ya udah gini balik lagi, sudah benar" (I5). Pernyataan dari informan dari kata kunci *notif* di atas mengindikasikan terdapat menu interaksi yang dapat digunakan oleh pengguna dalam proses pengerjaan pekerjaan menggunakan aplikasi *e-Bupot*.

5) Keterampilan bertambah

Suatu aplikasi berbasis sistem teknologi terbaru diharapkan pengguna dapat memberikan nilai tambah, menambah pengetahuan, dan bermanfaat bagi pengguna. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I2, "Keterampilannya nambah iya, bisa dibalang seperti itu sih Pak, ilmunya nambah gitu" (I2). Informan I4 menyatakan, "Mendapatkan pengetahuan baru tentang aplikasi - aplikasi pajak itu, sebelumnya kan saya tahunya *e-SPT* itu saja, sekarang dah lewat itu langsung, lewat program di *djponlinenya* gitu" (I4). Kata kunci bertambah yang disampaikan sebagian besar informan mengindikasikan bahwa *e-Bupot* memberikan nilai tambah berupa tambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan khususnya dalam bidang perpajakan.

6) Mudah digunakan

Pengguna *e-Bupot* akan menilai bahwa aplikasi tersebut mudah untuk digunakan apabila memudahkan pengguna dalam penyelesaian pekerjaannya. Sebagaimana dinyatakan oleh informan I2, "Mudah sih, semuanya masih mudah digunakan." (I2). Pernyataan ini diperkuat oleh I3, yang menyatakan, "Lebih mudahnya itu karena kita nggak perlu input satu-satu per bupot, jadi kita bisa di *excel* kerjakan datanya, habis itu tinggal diupload saja, langsung datanya itu sudah langsung ke *djponlinenya* itu Pak. Kita juga lagi nggak perlu lapor SPT karena sudah langsung pelaporannya." (I3).

Suatu sistem akan mudah digunakan apabila tidak memerlukan biaya, tenaga, dan waktu yang banyak untuk menggunakannya (Putra & Husna, 2019). Kata kunci mudah digunakan menunjukkan bahwa sebagian besar informan dalam mengimplementasikan aplikasi *e-Bupot* merasakan kemudahan dalam penggunaannya.

d. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*

Berdasarkan hasil analisis ringkasan hasil *coding* dan *theming* dari tiap informan yang dilakukan wawancara yang mewakili tema penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Rencana pemanfaatan di masa depan Penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot* tercermin dari sikap pengguna dan rencana pengguna untuk memanfaatkan aplikasi *e-Bupot* di masa

yang akan datang. Sikap pengguna terkait penggunaan *e-Bupot* dapat digambarkan melalui pernyataan dari informan I3, "Terus dimanfaatkan, terus digunakan Pak." (I3). Hal ini diperkuat oleh pernyataan I5, "Kalau dari kita sih memang harus tetap dilakukan, harus tetap, mungkin dengan ada perubahan-perubahan lagi mungkin dari *e-Bupot*nya, biar lebih spesifik lagi kayak gitu. (I5). Kata kunci terus digunakan dan tetap yang dinyatakan informan, mengindikasikan bahwa aplikasi *e-Bupot* dapat diterima dan akan tetap digunakan di masa-masa yang akan datang.

Berikut disajikan tabel dan gambar mengenai ringkasan tema dan kode hasil analisis transkrip wawancara aplikasi *e-Bupot*.

Tabel 1
Ringkasan Tema dan Kode Hasil Analisis

Tema dan Kode	Jumlah Respon
Tema 1. Pemahaman pengguna atas e-Bupot	
Kode 1.1 : Mengetahui aplikasi wajib diterapkan	8
Kode 1.2 : Mengetahui tujuan penerapan aplikasi	8
Tema 2. Persepsi kegunaan	
Kode 2.1 : Mempercepat pekerjaan	8
Kode 2.2 : Meningkatkan Kinerja Pekerjaan	8
Kode 2.3 : Meningkatkan produktifitas	8
Kode 2.4 : Efektifitas	8
Kode 2.5 : Mempermudah pekerjaan	8
Kode 2.6 : Bermanfaat dan membantu	8
Tema 3. Persepsi kemudahan	
Kode 3.1 : Mudah dipelajari	8
Kode 3.2 : Mudah mengerjakan yang diinginkan	8
Kode 3.3 : Interaksi jelas dan dapat dipahami	8
Kode 3.4 : Fleksibel interaksi	8
Kode 3.5 : Keterampilan bertambah	8
Kode 3.6 : Mudah digunakan	8
Tema 4. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi e-Bupot	
Kode 4.1 : Rencana pemanfaatan di masa depan	8

4.2 PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, menggunakan empat variabel yang merupakan bentuk modifikasi dari model TAM. Variabel tersebut meliputi variabel pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan serta variabel penerimaan pengguna yang menggambarkan sikap pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*.

Pada variabel pertama yaitu pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, terdapat tiga indikator yang digunakan, meliputi indikator pemahaman atas ketentuan wajib penerapan aplikasi, indikator pemahaman atas tujuan aplikasi serta indikator pemahaman atas konsekuensi dari tidak menerapkan aplikasi. Dari penelitian diketahui bahwa pengguna sebagian besar telah mengetahui penerapan aplikasi *e-Bupot* dan mengetahui tujuan penerapan aplikasi *e-Bupot*, namun tidak paham terkait konsekuensi dari tidak menerapkan aplikasi *e-Bupot* dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar melalui tatap muka dan sosialisasi melalui media massa dan media sosial, mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna telah paham terhadap ketentuan dan tujuan implementasi aplikasi *e-Bupot* ini. Berdasarkan penelitian, pengguna menyampaikan bahwa aplikasi *e-Bupot* ini telah menerapkan tanda tangan elektronik untuk proses verifikasi dan autentikasi pembuatan bukti potong pajak dan pelaporan pajak, serta pengguna menyampaikan keamanan data yang tersimpan di dalam *server* Ditjen Pajak, dan telah mengetahui dan menerapkan pelaporan pajak secara *online*.

Sedangkan dari indikator pemahaman para pengguna terkait konsekuensi dari tidak menerapkan aplikasi *e-Bupot*, para pengguna secara garis besar tidak mengetahui konsekuensi sebagai akibat tidak menerapkan aplikasi *e-Bupot* ini dan terkait hal ini, dapat diindikasikan bahwa program sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan oleh Ditjen

Pajak belum optimal sehingga masih terdapat kendala terkait pemahaman apa dan bagaimana konsekuensi apabila pengguna tidak menerapkan aplikasi *e-Bupot* dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya atas hal ini perlu menjadi perhatian Ditjen Pajak lebih lanjut.

Pada variabel kedua yaitu persepsi kegunaan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa aplikasi *e-Bupot* dapat mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas, efektif, mempermudah pekerjaan, bermanfaat dan membantu informan sebagai pengguna, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Ibrahim, yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) memiliki pengaruh yang sangat signifikan positif atas sikap pengguna dan indikator ini dianggap mampu dengan kuat memprediksi penerimaan pengguna, ketika para pengguna yakin bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan performa pekerjaan mereka maka perilaku pengguna akan terbentuk (Ibrahim et al., 2017).

Kinerja, produktivitas dan efektivitas pengguna *e-Bupot* turut pula berubah setelah menggunakan aplikasi ini. Sistem baru dikatakan berguna kalau dapat meningkatkan performa pekerjaan dan kualitas output (*output quality*) yang dilakukan oleh pengguna (Mlekus et al., 2020). Dengan otomatisasi dan mekanisme *online* dari aplikasi *e-Bupot*, membuat pengguna dapat mengurangi tahap-tahap dari aplikasi manual sebelumnya yang memerlukan proses dan waktu yang lebih lama. Temuan ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri yang menyatakan bahwa suatu teknologi informasi dapat dengan mudah diterima oleh pengguna apabila memenuhi persepsi peningkatan produktivitas (*productivity performance expectancy*) (Bhuasiri et al., 2016).

Dari sisi mempermudah pekerjaan, pengguna merasa dengan menggunakan aplikasi *e-Bupot* ini lebih mempermudah pekerjaannya. Mempermudah pekerjaan merupakan salah satu indikator persepsi

kegunaan yang diinginkan pengguna pada sistem teknologi (Pinho & Soares, 2011).

Namun berdasarkan wawancara, masih ditemui kelemahan dari penerapan aplikasi *e-Bupot* ini, dimana bagi wajib pajak yang menggunakan saluran tertentu atau melalui jasa mitra resmi Ditjen Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya khususnya kewajiban PPh Pasal 23/26, wajib pajak selaku pengguna yang bilamana pimpinan perusahaannya adalah seorang wanita bersuami dan memiliki NPWP yang atas kewajiban perpajakannya digabung dengan suaminya, maka pada saat proses penandatanganan dokumen bukti potong dan Surat Pemberitahuan (SPT), maka akan muncul nama suami dari wanita selaku pimpinan perusahaan tersebut sebagai penandatanganan, sehingga hal ini tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya wajib pajak. Hal ini menjadi kendala bagi wajib pajak tersebut dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26 dan atas hal ini agar dapat menjadi perhatian bagi Ditjen Pajak.

Dari sisi bermanfaat dan membantu, mengindikasikan bahwa aplikasi *e-Bupot* sangat membantu dan memudahkan mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adanya otomatisasi, *paperless* dan pelaporan pajak secara *online* sangat memberikan dampak berupa lebih memudahkan pekerjaan dan menghemat sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan yang sama dibandingkan aplikasi yang sebelumnya,

Pada tema ketiga terkait persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi *e-Bupot* mudah dipelajari, pengguna mudah mengerjakan yang diinginkan, interaksi aplikasi jelas dan dapat dipahami, terdapat fleksibilitas interaksi pada aplikasi, keterampilan pengguna bertambah dan aplikasi mudah digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian terkait persepsi kemudahan penggunaan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnadi dan Widanaputra (2019) yang meneliti penerimaan wajib pajak terhadap sistem *e-Billing*, dimana kemudahan akan penggunaan

sistem akan mempengaruhi tingkat penggunaan sistem tersebut.

Pada indikator yang pertama yaitu mudah digunakan, kemudahan lingkungan belajar mengacu pada kemudahan penggunaan, penggunaan TI dapat mengurangi kekuatannya dalam proses pembelajaran (Zhang et al., 2016). Berdasarkan hasil wawancara, informan berpendapat bahwa aplikasi *e-Bupot* mudah digunakan. Dengan mengikuti petunjuk dan tahapan-tahapan dalam tutorial, informan dapat dengan segera memahami dan mampu menggunakan aplikasi *e-Bupot*.

Dari sisi mudah mengerjakan yang diinginkan, suatu sistem yang mudah digunakan dan dikontrol akan meningkatkan keinginan (*willingness*) pengguna untuk menggunakan sistem tersebut (Liao et al., 2018). Para informan sebagian besar merasakan kemudahan penggunaan dari pengerjaan yang *simple* dan tidak memakan waktu yang lama untuk mengerjakan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26 dan juga pengguna dapat melakukan kontrol apabila perusahaan memiliki transaksi pemotongan pajak.

Untuk *interface* dari sebuah aplikasi, desain antar muka aplikasi menjadi tolak ukur dalam penggunaan aplikasi dimana setiap pengguna akan melihat sisi baik dari aplikasi dimana memudahkan dan nyaman dalam penggunaan aplikasi tersebut (Irawati et al., 2019). Pada aplikasi *e-Bupot*, menu-menu dan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi sudah sangat mudah digunakan oleh pengguna. Selain itu, terdapat fleksibilitas interaksi pada saat penggunaan aplikasi, seperti apabila terjadi kesalahan input, akan muncul notifikasi pada aplikasi sehingga akan lebih mudah memandu pengguna untuk melakukan proses pengerjaan yang benar dan sesuai aturan.

Pada indikator keterampilan bertambah, berdasarkan penelitian yang dilakukan Koul dan Eydaghi, menunjukkan bahwa pengguna lebih berminat menggunakan sistem yang memudahkan pengguna untuk mahir menggunakan sistem tersebut (Koul & Eydaghi, 2018). Definisi dari indikator keterampilan bertambah pada penelitian ini

selain mudah mahir adalah pengguna mendapatkan sebuah pengalaman dan pengetahuan baru yang dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam bidang tertentu, dalam hal ini khususnya adalah peningkatan dalam hal keterampilan perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara, dengan pengguna menggunakan aplikasi *e-Bupot* ini, informan merasakan penambahan ilmu dan keterampilan, khususnya dalam bidang perpajakan.

Berikutnya dari sisi mudah digunakan, suatu sistem mudah digunakan apabila tidak memerlukan tenaga, biaya, dan waktu yang banyak untuk menggunakannya (Putra & Husna, 2019). Informan sebagai pengguna mengkonfirmasi bahwa aplikasi *e-Bupot* ini sangat mudah digunakan. Dokumen bukti potong diarsipkan langsung dalam aplikasi dan apabila akan dikirimkan ke rekanan atau pihak ketiga sebagai lawan transaksi, dokumen bukti potong dapat dikirimkan langsung secara *online* lewat media *email*, sehingga dokumen lebih cepat sampai di tujuan dan *paperless*.

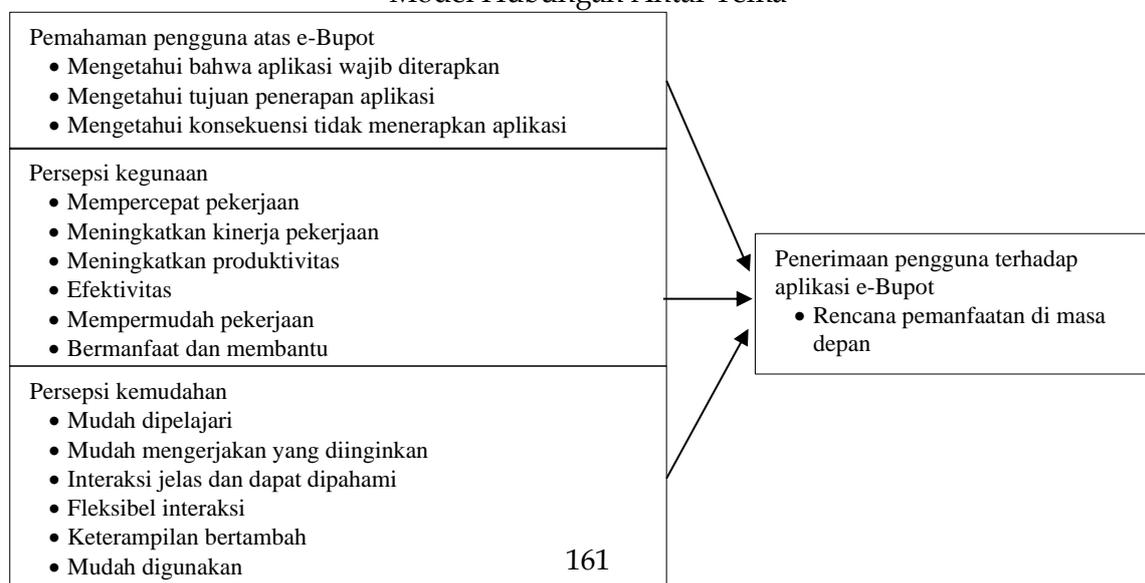
Namun, sebagai sebuah aplikasi yang menggunakan media jaringan *internet*, masih ditemukan kelemahan dalam penggunaan aplikasi *e-Bupot*. Informan menyampaikan terkait kendala akses jaringan aplikasi *e-Bupot* khususnya menjelang mendekati tanggal jatuh tempo pelaporan pajak setiap bulannya, dimana aplikasi *e-Bupot* terkadang tidak dapat diakses. Atas hal ini sepatutnya turut menjadi

perhatian dari Ditjen Pajak, dikarenakan saat aplikasi *e-Bupot* mengalami gangguan, maka wajib pajak berpotensi dikenakan sanksi administrasi perpajakan atas keterlambatan pelaporan pajaknya.

Selanjutnya dari tema sikap, yang dikaji dari penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*. Sikap seseorang juga dapat dilihat dari kepercayaan seseorang untuk mau menggunakan sebuah sistem (Ratnadi & Widanaputra, 2019). Atas manfaat dan kemudahan penggunaan yang dirasakan, informan dalam hal ini sebagai pengguna memutuskan untuk tetap menggunakan aplikasi *e-Bupot* di masa-masa yang akan datang, hal ini memberikan gambaran kepercayaan dari informan sebagai pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-Bupot*. Hasil ini memperkuat temuan penelitian Amer, dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa perasaan positif pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi berkaitan dengan penggunaan teknologi oleh *user* secara berkelanjutan (*sustained using technology*) (Amer et al., 2013).

Berdasarkan rangkuman dari hasil penelitian, secara umum keempat variabel penelitian mampu menjelaskan penerimaan pengguna di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar terhadap implementasi aplikasi *e-Bupot*. Hal itu dapat digambarkan melalui model hubungan antar tema sesuai dengan gambar di bawah ini:

Gambar 2
Model Hubungan Antar Tema



Faktor lain internal pengguna yang dikaji dari variabel pemahaman pengguna atas *e-Bupot* sejalan dengan faktor utama dalam model TAM, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dan mampu menjelaskan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*. Sehingga hal ini sesuai dengan pandangan teori TAM dan menguatkan apa yang menjadi hasil penelitian dari Ratnadi dan Widanaputra (2019).

5. SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji penerimaan pengguna sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar atas implementasi aplikasi *e-Bupot*. Penelitian ini melibatkan empat variabel yang meliputi variabel pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*. Berdasarkan penelitian ditemukan hal sebagai berikut

- a. Pada variabel pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, terlepas dari kurang pemahannya informan atas konsekuensi dari tidak menerapkan aplikasi *e-Bupot* ini, informan sebagai pengguna, mengetahui bahwa *e-Bupot* merupakan sebuah aplikasi wajib dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23/26 dan mengetahui tujuan penerapan aplikasi *e-Bupot*.
- b. Berdasarkan persepsi kegunaan aplikasi *e-Bupot* ditemukan bahwa aplikasi *e-Bupot* mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas, efektif, mempermudah pekerjaan, bermanfaat dan membantu.
- c. Berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *e-Bupot*, ditemukan bahwa aplikasi *e-Bupot* mudah dipelajari, mudah mengerjakan yang diinginkan, interaksi aplikasi jelas dan dapat dipahami, terdapat fleksibilitas interaksi, keterampilan pengguna bertambah dan aplikasi mudah digunakan.
- d. Pemahaman pengguna atas *e-Bupot*, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dapat

menggambarkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *e-Bupot*.

Temuan dalam penelitian ini dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa aplikasi *e-Bupot*, dapat diterima oleh pengguna yakni wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.

Terkait implementasi aplikasi yang telah dilaksanakan, atas keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini, Ditjen Pajak diharapkan secara berkelanjutan melakukan sosialisasi perpajakan, terus meningkatkan kinerja aplikasi *e-Bupot* dan aplikasi perpajakan lainnya, dalam hal peningkatan dan pengembangan *software*, *hardware*, dan sumber daya manusia pengelola, pengelolaan sistem, *interface* aplikasi, jaringan dan *server* dengan tetap memperhatikan tingkat keamanan data. Serta, meningkatkan kerjasama dengan para pihak mitra pajak resmi Ditjen Pajak.

Selanjutnya penelitian ini telah berupaya untuk mengkaji secara mendalam mengenai gambaran penerimaan pengguna khususnya wajib pajak yang secara administrasi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar terhadap aplikasi *e-Bupot*. Keterbatasan penelitian ini adalah metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara melalui saluran telepon yang dilakukan dalam rangka menyikapi kondisi pandemi *Covid-19*. Terkait hal ini, diharapkan pada penelitian-penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain guna mendapatkan informasi dan menangkap ekspresi yang ditunjukkan oleh informan secara langsung.

Berikutnya, sebagai sebuah penelitian, sejalan dengan teori yang telah mengalami perkembangan dan modifikasi, diharapkan penelitian - penelitian berikutnya yang menggunakan model teori TAM untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap suatu aplikasi berbasis teknologi informasi baru, dapat mempertimbangkan unsur motivasi yang bersumber dari motivasi intrinsik maupun motivasi ekstrinsik untuk menggambarkan perilaku dan penerimaan

individu terhadap suatu aplikasi berbasis teknologi informasi terbaru.

REFERENSI

- Amer, A. A., Ahmad, A. A., & Jo, S. (2013). Exploring Students Acceptance of E-learning Using Technology Acceptance Model in Jordanian Universities. *The International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology*, 9(2), 4–18. <http://ijedict.dec.uwi.edu/viewarticle.php?id=1617>
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672–695. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1173001>
- Pinho, C. M. R. J. & Soares, A. M. (2011). Examining the technology acceptance model in the adoption of social networks. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 5(2/3), 116–129. <https://doi.org/10.1108/17505931111187767>
- Chen, C., Xu, X., & Arpan, L. (2017). Between the technology acceptance model and sustainable energy technology acceptance model: Investigating smart meter acceptance in the United States. *Energy Research & Social Science*, 25, 93–104. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2016.12.011>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017 Tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian Dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 Dan/Atau Pasal 26 Serta Bentuk Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 23 Dan/Atau Pasal 26*.
- Granić, A., & Marangunić, N. (2019). Technology acceptance model in educational context: A systematic literature review. *British Journal of Educational Technology*, 50(5), 2572–2593. <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>
- Ibrahim, I., Lamidi, W., & Alias, M. (2017). Perceived Usefulness and the Acceptance of Tax E-Filing System: Malaysia and Nigeria Cases. *4th International Conference on E-Commerce*.
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *Ais The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 4(2), 106–120. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>
- Koul, S., & Eydgahi, A. (2018). Utilizing Technology Acceptance Model (TAM) for driverless car technology Adoption. *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(4), 37–46. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242018000400037>
- Liao, S., Hong, J. C., Wen, M. H., Pan, Y. C., & Wu, Y. (2018). Applying Technology Acceptance Model (TAM) to explore Users' Behavioral Intention to Adopt a Performance Assessment System for E-book Production. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(10), 1–12. <https://doi.org/10.29333/ejmste/93575>
- 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 Für Angewandte Organisationspsychologie (GIO)*, 51(3), 273–283. <https://doi.org/10.1007/s11612-020-00529-7>
- Putra, B. K., & Husna, J. (2019). Persepsi Pengguna Outlook Web Applications Dalam Mendukung Pendistribusian Arsip Surat Masuk di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 181–193. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26870>
- Ratnadi, N. M. D., & Widanaputra, A. A. G. P. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan,

Kemudahan Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 14(2), 169-182. <https://doi.org/10.24843/JIAB.2019.v14.i02.p03>

Susanto, E., & Jimad, N. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Efilling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 5(1), 104-125. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/jiap.v5i1.10431>

Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960-967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>

Zhang, L., Li, Z., & Lu, Z. (2016). Application of Technology Acceptance Model in e-Learning. *DEStech Transactions on Environment, Energy and Earth Science*. <https://doi.org/10.12783/dteees/peee2016/3858>