

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori yang Terkait dengan Penelitian

##### 1. Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori penerimaan teknologi yang digunakan pada penelitian ini. Teori yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah teori adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (user acceptance) terhadap suatu teknologi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat dengan keyakinan (manfaat suatu sistem dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem. TAM ditujukan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi. TAM digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna Teknologi Informasi. TAM merupakan teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan Teknologi Informasi tersebut. Terdapat 4 (empat) kategori model TAM yang digunakan pada penelitian ini meliputi :

a. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Suatu pengukuran yang mengukur seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Hal tersebut meliputi; komputer sangat mudah dipelajari, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna dan komputer sangat mudah untuk dioperasikan.

b. Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Suatu pengukuran yang mengukur penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, 1989). Hal tersebut meliputi; pekerjaan menjadi lebih mudah, bermanfaat, meningkatkan produktivitas, menambah efektivitas dan dapat mengembangkan kinerja pekerjaan.

c. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Suatu sikap terhadap penggunaan suatu sistem yang dapat memberikan bentuk seperti penerimaan atau penolakan sebagai dampak apabila seseorang

menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Sikap terhadap penggunaan teknologi, didefinisikan sebagai evaluasi dari pemakai mengenai ketertarikannya dalam menggunakan sebuah teknologi (Davis, 1989)

d. Kecenderungan Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Kecenderungan penggunaan merupakan suatu perilaku untuk terus menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut. Misalnya keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

## 2. E-System Perpajakan

Saat ini sistem perpajakan di Indonesia yaitu menerapkan sistem pemungutan pajak dengan metode *self-assessment*. Jika sebelumnya proses pemenuhan kewajiban perpajakan seperti pelaporan pajak dilakukan dengan cara wajib pajak yang harus selalu datang ke kantor pajak, saat ini wajib pajak dapat melakukan kewajibannya dimana saja dan kapan saja. Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan inovasi E-System Perpajakan perpajakan dengan menggunakan suatu teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak. Hal tersebut dimaksudkan agar semua proses kerja dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelayanan perpajakan dapat berjalan dengan lebih baik, efektif, efisien, lancar, cepat serta akurat.

Menurut Pandiangan (2008) dalam Aslindah (2018), e-system adalah suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Menurut suandy (2010) Aslindah (2018), Sistem perpajakan adalah dasar dalam pemungutan pajak suatu negara. Sistem perpajakan ini memiliki tiga unsur, yaitu hukum pajak (*tax law*), kebijakan pajak (*tax policy*), dan administrasi pajak (*tax administration*).

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa e-system perpajakan merupakan modernisasi dari perpajakan yang berbasis teknologi informasi guna meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak agar semua proses kerja dan

pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, akurat serta menambah jumlah wajib pajak untuk melakukan perpajakan.

### **3. E-Bupot Unifikasi**

#### **a. Pengertian E-Bupot Unifikasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia unifikasi [uni-fi-ka-si] diartikan sebagai hal menyatukan; penyatuan; hal menjadikan seragam. Dalam Pasal 1 Ayat (5) PER-20/PJ/2019, Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Unifikasi yang selanjutnya disebut SPT Masa PPh Unifikasi merupakan surat yang oleh Pemotong dan/atau Pemungut PPh yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau penyetoran PPh untuk suatu masa pajak atas beberapa jenis pajak PPh sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (6) PER-20/PJ/2019 yang berisi Aplikasi Bukti Pemotongan dan/atau Pemungutan PPh Unifikasi Elektronik yang selanjutnya disebut Aplikasi e-Bupot Unifikasi adalah 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 Pemotongan/Pemungutan Unifikasi, serta mengisi, dan menyampaikan SPT Masa PPh Unifikasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Unifikasi SPT adalah proses penyatuan atau penyeragaman berbagai jenis SPT ke dalam satu SPT.

#### **b. Tujuan E-Bupot Unifikasi**

Dengan beragamnya jenis SPT yang dikhawatirkan akan menimbulkan kerumitan bagi Wajib Pajak, karena setiap SPT memiliki format, karakter dan tata cara pengisian tersendiri. Serta dapat berimplikasi pula pada besarnya biaya administrasi yang harus dikeluarkan baik dari sisi DJP maupun dari sisi Wajib Pajak sendiri. Maka dari permasalahan tersebut, SPT Masa PPh Unifikasi diharapkan dapat menjadi solusi dan titik cerah untuk dapat memberikan suatu kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, yang pada akhirnya akan bermuara pada peningkatan kepatuhan penyampaian SPT. Sedangkan dari sisi DJP, kehadiran SPT Masa PPh Unifikasi ini diharapkan akan memberikan kemudahan bagi petugas pajak dalam memantau kepatuhan Wajib Pajaknya. Selain itu dapat pula menekan biaya administrasi pengumpulan penerimaan pajak (Angga, 2021).

### **c. Jenis Pajak PPh Unifikasi**

Dalam Pasal 1 Ayat (3) PER-20/PJ/2019. Merupakan Pajak Penghasilan yang selanjutnya disingkat PPh adalah PPh Pasal 4 Ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, dan/atau PPh Pasal 26 (selain yang dilaporkan di SPT Masa PPh Pasal 21 dan/atau Pasal 26) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang PPh. Dengan demikian untuk jenis pajak yang dilakukan unifikasi adalah SPT masa PPh Pasal 4 ayat (2) , SPT masa PPh Pasal 15, SPT masa PPh Pasal 22, dan SPT masa PPh Pasal 23/26.

### **d. Dasar Hukum e-Bupot Unifikasi**

Dasar Hukum e-Bupot Unifikasi yakni sebagai berikut :

1. PER-20/PJ/2019 Tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Unifikasi Serta Format Bukti Pemotongan/Pemungutan Unifikasi
2. PER-23/PJ/2020 Tentang Bentuk dan Tata Cara Pembuatan Bukti Pemotongan/Pemungutan Unifikasi dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Unifikasi

### **B. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian**

Sebelum dilakukan penelitian mengenai analisis penggunaan e-Bupot Unifikasi, maka peneliti memerlukan adanya suatu acuan mengenai perbandingan dalam penulisan tugas akhir ini. Acuan tersebut diambil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa pihak. Penelitian penggunaan Aplikasi e-Bupot Unifikasi masih belum banyak sehingga hal ini menjadi keterbaruan dalam penelitian ini. Dilihat dari penelitian terdahulu dimana Aplikasi e-Bupot PPh 23/26 yang menjadi turunan dari Aplikasi e-Bupot Unifikasi belum mencapai efektivitas, dan didukung dengan penelitian e-sistem pajak yang telah diterapkan sudah efektif dan efisien. Penggunaan Aplikasi e-Bupot Unifikasi masih tergolong aplikasi yang baru digunakan sehingga menjadi keterbaruan untuk penelitian ini. Maka dari itu hal tersebut yang membuat penulis mengambil contoh dari beberapa penulisan tersebut untuk menyusun penulisan ini. Berikut adalah rangkuman dari penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi dalam penelitian ini :

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil
1	Ketut Elly Sutrisni, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, Luh Ketut Sintya Indah Sukma Dewi (2023)	Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi Dalam Perhitungan dan Pelaporan Pajak Penghasilan Serta Pengoptimalisasian Arsip Pajak	Kemampuan karyawan dalam melakukan perhitungan, pembuatan e-bupot dan pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi telah berhasil ditingkatkan melalui kegiatan sosialisasi dan pembekalan yang telah diberikan. Adapun faktor – faktor yang mendukung keberhasilan kegiatan ini adalah pemimpin perusahaan serta staf mendukung keberlangsungan kegiatan ini, antusiasme staf dalam mengikuti kegiatan ini cukup tinggi, fasilitas pendukung terlaksananya program kerja ini cukup memadai. Penerapan E-Bupot Unifikasi ini harus segera dilaksanakan oleh setiap wajib pajak. Karena dengan adanya sistem online atau digitalisasi dalam pelaporan pajak maka akan berdampak pada berkurangnya tenaga berlebih yang harus dikeluarkan dalam proses pelaporan pajak penghasilan secara manual ke KPP tujuan. Dan juga mengingat perkembangan teknologi yang semakin pesat maka kita harus segera dapat mengimbangnya.
2	Fadila Novianty, Nurul Afifah dan Sri Nirmala Sari (2022)	Analisis Penerapan Bukti Potong Eletronik PPh Pasal 23 Di IMB Group	Penerapan aplikasi berbasis web bukti potong elektronik dalam pembuatan bukti potong berikut pelaporan PPh pasal 23 pada IMB Group telah sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-368/PJ/2020. Penerapan e-Bupot dalam pelaporan SPT masa PPh Pasal 23 juga dilakukan dalam satu aplikasi yaitu e-Bupot. Kendala yang sering dihadapi oleh perusahaan dalam menggunakan aplikasi tersebut adalah dalam waktu pelaporan selalu terjadi under maintenance yang terkadang membuat pelaporan menjadi terlambat.
3	Dimas Mardianto Fachtoni (2022)	Implementasi E-Bupot Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Dan Kredibilitas Perusahaan Jasa Di Surabaya Terhadap Customer	Implementasi e-Bupot dalam upaya meningkatkan kepatuhan dan kredibilitas perusahaan kepada customer dalam pelaporan Pajak PPh Pasal 23, jika terkait dengan kepatuhan upaya perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan customer dalam implementasi e-Bupot dalam

			<p>pelaporan Pajak PPh pasal 23 diantaranya memberikan edukasi pengetahuan kepada customer tentang penggunaan e-Bupot dalam pelaporan pajak PPh Pasal 23 dan memberikan layanan informasi kepada perusahaan yang telah jatuh tempo dalam pembayaran Pajak.</p> <p>Namun, pada pelaksanaannya upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan dan kredibilitas perusahaan dalam hal eBupot PPh pasal 23 terdapat kendala yang terjadi dalam implementasi eBupot pada pelaporan Pajak PPh Pasal 23 diantaranya beberapa perusahaan yang berbentuk BUMN masih menggunakan Bupot manual, dan tingkat kepatuhan sesuai tanggal yang ditetapkan masih belum dilakukan oleh customer.</p>	
4	Immanuel (2022)	Zefanya	<p>Pelaporan Pajak Penghasilan Bulanan Pasal 23 dengan E-Bupot Pada PT DG</p>	<p>Pelaporan melalui e-Bupot yang dilaksanakan selama kegiatan PKL, ditemukan kendala pada sistem e-Bupot yang mengalami error dan mempengaruhi pelaporan PPh Pasal 23 milik PT DG, namun dapat diselesaikan dengan me-refresh kembali laman e-Bupot sehingga proses pelaporan PPh Pasal 23 milik PT DG dapat berjalan kembali.</p> <p>Pelaporan PPh Pasal 23 di e-Bupot dilaporkan dengan menggunakan SPT Masa PPh Unifikasi yang merupakan penyederhanaan dari berbagai jenis SPT Masa PPh yang terdiri dari pasal 23, pasal 26, pasal 4 ayat 2, pasal 15, dan pasal 22 yang dijadikan satu. SPT Masa Unifikasi berguna untuk memudahkan dan mengurangi kerumitan dalam pelaporan di e-Bupot.</p>
5	Fitria Arianty, Desi (2021)		<p>Analisis Penerapan Azas Ease of Administration pada Aplikasi Bukti Potong Elektronik (E-Bupot)</p>	<p>Dari hasil pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi e-Bupot ini merupakan bentuk kemajuan layanan pajak bagi masyarakat mengingat saat ini teknologi sudah semakin canggih. Aplikasi e-Bupot diterbitkan dalam rangka memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan khususnya bagi pemotong pajak, di mana dengan menggunakan aplikasi ini pemenuhan kewajiban pemotong pajak menjadi lebih sederhana, mudah, dan efisien.</li> </ol>



			<p>2. Aplikasi e-bupot ditinjau dari azas ease of administration telah memenuhi unsur-unsur certainty, efficiency, convenience, dan simplicity.</p> <p>3. Terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dari aplikasi e-Bupot. Dengan menggunakan aplikasi e-Bupot PPh Pasal 23/26 pemenuhan kewajiban perpajakan bagi pemotong pajak, yang meliputi pembuatan Bukti Pemotongan PPh Pasal 23/26, penyetoran pajak, dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26 menjadi lebih mudah dan sederhana. Namun terdapat pula beberapa kelemahan dari aplikasi ini seperti gangguan koneksi internet atau sinyal pada saat mengakses aplikasi dan batas masa berlaku sertifikat elektronik yang harus diperpanjang.</p>
6	Muhammad Faza Iltizama (2021)	Tinjauan Penerapan Aplikasi E-Bupot 23/26 Di KPP Pratama Semarang Timur Tahun 2021	<p>Penerapan aplikasi e-Bupot 23/26 di KPP Pratama Semarang Timur sudah sesuai antara ideal dengan fakta yang terjadi di lapangan di mana penggunaan aplikasi e-Bupot 23/26 bagi Wajib Pajak instansi pemerintah bersifat wajib dan bagi Wajib Pajak badan atau orang pribadi masih bersifat opsional. Wajib Pajak selaku pengguna aplikasi merasa dimudahkan dengan pembuatan bukti potong PPh 23 dan 26 serta pelaporan SPT Masa PPh 23 dan PPh 26 menggunakan sistem elektronik. Sementara itu, Fiskus juga merasa dipermudah dalam administrasi pajak Wajib Pajak seperti dalam hal pengarsipan data perpajakan PPh 23 dan/atau 26. Kepatuhan Wajib Pajak secara material setelah diberlakukannya aplikasi e-Bupot 23/26 dinilai cukup meningkat. Hal ini didasari dengan sistem aplikasi e-Bupot 23/26 yang dapat mengintegrasikan jumlah DPP antar jenis pajak berkaitan sehingga dapat mengurangi perbedaan jumlah DPP. Sementara itu, kepatuhan Wajib Pajak secara formal setelah diberlakukannya aplikasi e-Bupot 23/26 dinilai tidak begitu terpengaruh. Hal ini didasari dengan pendapat bahwa pemenuhan kepatuhan formal cukup bergantung pada setiap Wajib Pajak serta opsionalnya penggunaan bagi</p>

			Wajib Pajak badan dan orang pribadi.
7	Elga Nurani Bulan (2021)	Mekanisme Penerapan Aplikasi E-Bupot Dalam Pemenuhan Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan PPh Pasal 23 Pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk	Terdapat kendala dan upaya yang dilakukan PT. Semen Indonesia dalam penerapan e-Bupot. PT. Semen Indonesia sebagai wajib pajak ditetapkan untuk menerapkan e-Bupot PPh Pasal 23/26 sejak masa Juli 2018 sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2018 dan telah menjalankan mekanisme e-Bupot sesuai dengan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017. Pada penerapannya e-Bupot dirasa telah memberikan kepastian hukum dan memberikan beberapa kemudahan yang tidak ditemukan pada Aplikasi sebelumnya (e-SPT) meskipun masih terdapat kendala yang dihadapi PT. Semen Indonesia, yaitu sistem yang masih semi manual dan sensitif sehingga memerlukan double check serta nomer identitas yang valid dalam penginputannya.
8	Nurul Inayah (2021)	Analisis Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 23 Berbasis Web Based Menggunakan Elektronik Bukti Potong (e-Bupot) Pada PT. Putera Menara Agung Tegai	Pemotongan PPh Pasal 23 bulan Agustus 2020 sampai dengan bulan Februari 2021 pada PT. Putera Menara Agung telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi e-Bupot. Baik dari pembuatan Bukti Potong, kode billing elektronik (e-Billing), SPT Induk dan pelaporannya sudah dilakukan melalui aplikasi e-Bupot. Proses perekaman Bukti Potong PPh Pasal 23 menggunakan e-Bupot berbeda dengan e-SPT PPh 23/26.
9	Indah Purnama Sari (2020)	Analisis Efektivitas Bukti Potong Elektronik di KPP Madya Tangerang	Dalam melaporkan bukti potong PPh 23 dan 26 di KPP Madya Tangerang yaitu program sudah tepat sasaran karena dari awal diberlakukan sistem e-bupot ini KPP Madya Tangerang sudah mengharuskan wajib pajaknya untuk menggunakan sistem e-bupot. Dan sesuai dengan tujuan diberlakukannya e-bupot yaitu memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, tujuan ini sudah tercapai karena kemudahan dari penerapan sistem e-bupot ini sudah dirasakan oleh berbagai pihak, baik wajib pajak maupun petugas pajaknya, dan dari pemantaunnya dengan adanya sistem e-bupot ini pendapatan dan kepatuhan wajib



			<p>pajak dalam menyampaikan SPT PPh 23 dan 26 mengalami peningkatan yang signifikan dibanding sebelum diberlakukannya sistem e-bupot ini. Dengan adanya program e-bupot ini petugas pajak tidak perlu lagi mencari fisik SPT wajib pajak karena data wajib pajak sudah terekam di sistem DJP hanya tinggal mencari di sistem internal dan jauh lebih aman terhindar dari kehilangan dan kerusakan. Yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penerapan sistem e-bupot pada KPP Madya Tangerang dengan sosialisasi dan konsultasi mengenai e-bupot agar hambatan dari SDM tersebut dapat teratasi, kemudian peningkatan server sistem e-bupot agar tidak ada lagi eror sistem saat mengakses e-bupot, dan menggunakan jaringan internet yang lebih memadai agar dapat mengakses situs DJP dengan lancar.</p>
10	Bunga (2020)	Muslimah	<p>Mekanisme penerapan aplikasi bukti potong elektronik dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan PPh pasal 23 pada PT ABM investama tbk berdasarkan peraturan direktorat jenderal pajak nomor per-04/PJ/2017</p> <p>PT ABM Investama Tbk sejak masa pajak Mei 2019 telah melaksanakan mekanisme pelaksanaan kewajiban perpajakan PPh 23 yaitu dalam hal membuat Bukti Pemotongan, membuat dan melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23/26 menggunakan Aplikasi e-Bupot. Dalam menjalankan kewajiban perpajakan PPh Pasal 23 menggunakan Aplikasi e-Bupot, PT ABM Investama Tbk menghadapi beberapa kendala server disebabkan oleh ketidaksempurnaan aplikasi e-Bupot, dan untuk mengatasinya, PT ABM Investama Tbk telah melakukan berbagai upaya penghindaran agar tidak mengulangi kesalahan yang sama dan terus berpedoman terhadap petunjuk pelaksanaan penerapan e-Bupot yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p>

Sumber : Diolah oleh Penulis 2023

### C. Pengertian Variabel Penelitian

#### 1) Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki makna pelaksanaan atau penerapan. Ripley dan Franklin dalam bukunya Winarno

(2014:148) menyatakan bahwa implementasi merupakan apa yang terjadi setelah ditetapkannya undang-undang yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, ataupun suatu keluaran yang nyata. Kemudian menurut Mulyadi (2015:12) implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu keputusan. Sedangkan menurut Jones dalam bukunya Mulyadi (2015:45) implementasi merupakan “those activities directed toward putting a program into effect” (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya).

Apabila disimpulkan dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, implementasi dapat diartikan sebagai pengaplikasian kegiatan yang dilakukan setelah ditetapkannya suatu keputusan guna mencapai tujuan tersebut.

## **2) Kemudahan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kemudahan memiliki arti tidak memerlukan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakan. Menurut Davis (1989), kemudahan diartikan sebagai suatu keadaan atau tingkat dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (free of effort). Kemudian Nasri dan Charfeddine (2012) dalam penelitian Rajendra Prasada Bangkara dan Ni Putu Sria Harta Mimba (2016:2412) menjelaskan bahwa kemudahan yaitu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu sistem baru dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

Apabila disimpulkan dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, kemudahan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang dapat dengan mudah menyelesaikan suatu pekerjaan atau terbantu dengan suatu sistem teknologi.

## **3) Hambatan**

Hambatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan. Hambatan lebih cenderung mengarah pada hal negatif karena menimbulkan ketergangguhan pada kegiatan atau program yang dilaksanakan. Menurut Oemar (1992:72), hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi, merintang, menghambat yang ditemui manusia atau individu dalam kehidupannya sehari-hari yang datangnya silih berganti, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai tujuan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa hambatan merupakan kondisi yang mengarah pada hal negatif dikarenakan dapat menimbulkan ketergangguan pada suatu program atau kegiatan.

#### **4) Upaya**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, upaya diartikan sebagai usaha atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya. Menurut Utami Munandar (1995:5) upaya adalah usaha untuk menyampaikan suatu maksud, meningkatkan, menaikkan, mempertinggi, memperhebat, mengangkat. Lalu Poerwadarminta (2006:1344) mengatakan upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdayaguna dan berhasil guna sesuai dengan yang dimaksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.

Upaya secara umum merupakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Upaya adalah kegiatan usaha untuk mencapai suatu maksud, memecahkan masalah, dan mencari jalan keluar. Dalam hal ini, upaya adalah suatu tindakan atau usaha dalam mengatasi sebuah hambatan.

#### **5) Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak secara umum didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan baik untuk masa atau tahunan. Kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan).
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah diperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu memberikan upaya pengoptimalan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Awaloedin & Maulana, 2018). Dalam hal ini, dengan adanya penerapan e-Bupot Unifikasi yang secara penggunaannya mudah untuk digunakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **D. Kerangka Analisis**

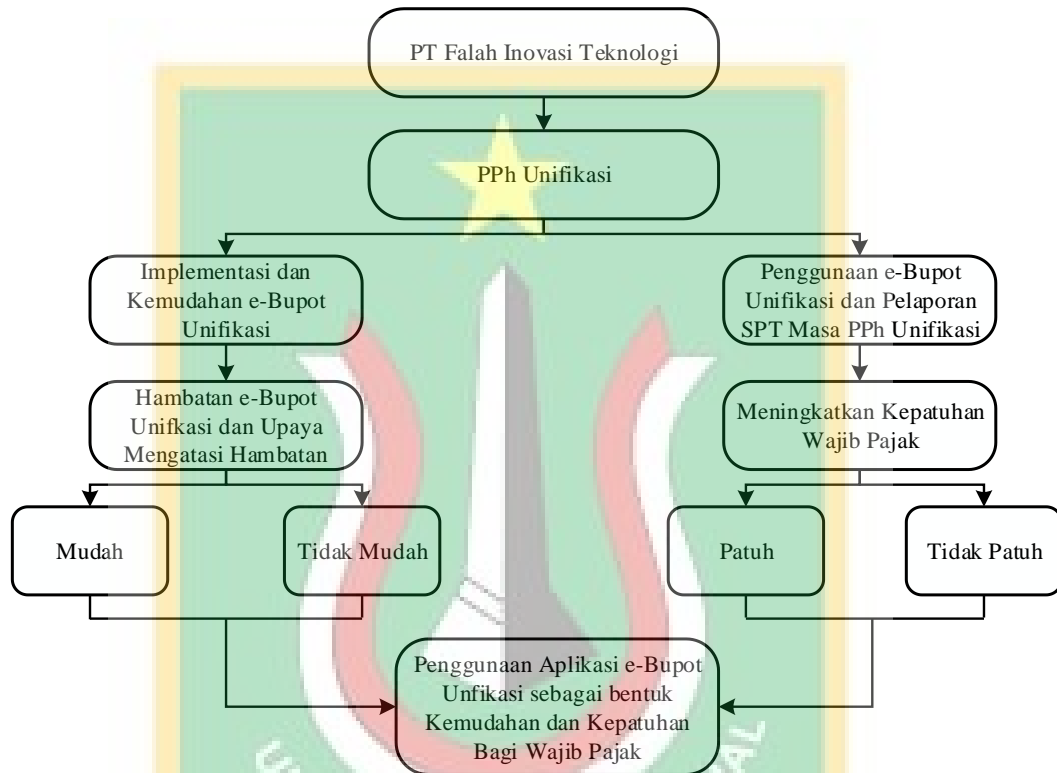
Pembuatan Bukti Potong atas pemotongan PPh Pasal 4 Ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, dan/atau PPh Pasal 26 (selain yang dilaporkan di SPT Masa PPh Pasal 21 dan/atau Pasal 26) yang sebelumnya dilakukan pada aplikasi berbasis *desktop based*, saat ini telah tergabung kedalam satu jenis aplikasi berbasis *web based* yaitu aplikasi Elektronik Bukti Potong (e-Bupot) Unifikasi. Berdasarkan dengan diberlakukannya regulasi terbaru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yakni PER-20/PJ/2019, dimana seluruh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang merupakan pemotong PPh Unifikasi wajib menggunakan E-Bupot Unifikasi dalam pembuatan bukti potong, pembuatan id billing dan penyampaian SPT Masa PPh Unifikasi. PT Falah Inovasi Teknologi telah menggunakan aplikasi yang berbasis *web based* tersebut yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu E-Bupot Unifikasi yang dapat di akses pada Web DJP Online. Maka dalam mekanisme penggunaannya perlu diketahui bagaimana proses dalam menggunakan aplikasi E-Bupot Unifikasi tersebut, apakah dengan menggunakan aplikasi tersebut dapat memberikan kemudahan, efektivitas dan efisiensi pada proses Pembuatan Bukti Potong, Pembuatan ID Billing, Pelaporan SPT PPh Unifikasi menggunakan aplikasi e-Bupot Unifikasi. Serta kendala yang dihadapi pada saat wajib pajak menggunakan aplikasi e-Bupot Unifikasi tersebut. Kemudian akan disandingkan dengan aplikasi sebelum diberlakukannya e-Bupot

Unifikasi apakah dapat dikatakan aplikasi tersebut baik dalam penerapannya dan tepat sasaran yang dituju dengan yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis melakukan penyederhanaan menggunakan kerangka analisis sebagai berikut:


**Gambar 2.1**

**Kerangka Analisis**



Sumber data diolah oleh penulis (2023)

Keterangan :

 : Objek Penelitian

 : Menunjukkan Hubungan Antar Variabel