



## **Pengaruh Implementasi E-Faktur Dan E-Bupot Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Enggar Sukhma Nalindri  
Universitas PGRI Mpu Sindok  
(nalindrienggar@gmail.com)

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk mengimplementasikan sistem perpajakan berbasis elektronik seperti e-Faktur dan e-Bupot. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan mendukung kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi e-Faktur dan e-Bupot terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap sejumlah wajib pajak badan di wilayah tertentu. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi e-Faktur dan e-Bupot secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kemudahan akses, kecepatan pelaporan, serta transparansi yang ditawarkan oleh sistem elektronik menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi otoritas pajak untuk terus mengembangkan sistem perpajakan digital guna mendukung administrasi pajak yang efektif dan akuntabel.

**Kata Kunci:** e-Faktur, e-Bupot, Kepatuhan Pajak, Wajib Pajak Badan, Administrasi Perpajakan Digital

### **Abstract**

*The development of information technology has encouraged the Directorate General of Taxes to implement electronic tax systems such as e-Faktur and e-Bupot. These systems aim to improve the efficiency of tax administration and support taxpayer compliance, particularly corporate taxpayers. This study aims to analyze the influence of e-Faktur and e-Bupot implementation on the compliance level of corporate taxpayers in fulfilling their tax obligations. The research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to a number of corporate taxpayers in a specific region. The results indicate that the implementation of e-Faktur and e-Bupot has a significant positive effect on corporate taxpayer compliance. Ease of access, speed of reporting, and the transparency offered by electronic systems are the main driving factors in increasing tax awareness and compliance. This study provides important implications for tax authorities to continue developing digital tax systems to support effective and accountable tax administration.*

*Keywords:* e-Faktur, e-Bupot, Tax Compliance, Corporate Taxpayers, Digital Tax Administration

## PENDAHULUAN

Sektor perpajakan memegang peran vital dalam struktur keuangan negara, karena menjadi sumber utama penerimaan untuk mendanai berbagai program pembangunan nasional, mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan, hingga subsidi sosial. Di tengah tuntutan peningkatan penerimaan negara dan efisiensi pelayanan publik, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan modernisasi sistem perpajakan yang berorientasi pada kemudahan dan transparansi. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah digitalisasi sistem administrasi perpajakan melalui penerapan e-Faktur dan e-Bupot, yang dirancang untuk menggantikan proses pelaporan pajak manual dengan sistem elektronik berbasis aplikasi.

Perpajakan merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi prioritas utama bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun, dalam pelaksanaannya, tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama wajib pajak badan, masih menghadapi berbagai tantangan seperti administrasi yang rumit, kurangnya pemahaman peraturan, serta minimnya transparansi dalam pelaporan pajak (Fauzi & Rachmawati, 2021).

Digitalisasi perpajakan merupakan respon terhadap tantangan era global yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat serta meningkatnya kompleksitas transaksi bisnis. Sistem e-Faktur diberlakukan untuk memudahkan pengusaha kena pajak (PKP) dalam menerbitkan, melaporkan, dan mengelola faktur pajak keluaran dan masukan secara elektronik. Sementara e-Bupot digunakan untuk membuat dan melaporkan bukti pemotongan pajak penghasilan Pasal 23 dan 26 secara online (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Sistem ini tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat mekanisme pengawasan dan mengurangi potensi manipulasi data oleh wajib pajak.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, DJP melakukan transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan melalui penerapan sistem elektronik seperti e-Faktur dan e-Bupot. e-Faktur merupakan sistem pelaporan faktur pajak elektronik yang diberlakukan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk mempermudah proses penerbitan, pelaporan, dan pelacakan faktur pajak. Sementara itu, e-Bupot atau bukti pemotongan elektronik digunakan untuk mencatat dan melaporkan pemotongan pajak atas penghasilan, khususnya PPh Pasal 23 dan 26, secara digital (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Implementasi e-Faktur dan e-Bupot bertujuan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus menekan praktik manipulasi data atau pelanggaran perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Prasetyo (2022), penerapan sistem elektronik dalam pelaporan pajak dapat meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi potensi human error, serta mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menyampaikan kewajiban perpajakan tepat waktu.

Implementasi sistem digital perpajakan bukan tanpa tantangan. Salah satu aspek krusial dalam keberhasilan sistem ini adalah kepatuhan dari wajib pajak badan, yang merupakan

kelompok penyumbang signifikan bagi penerimaan pajak nasional. Meski secara struktural dan sumber daya perusahaan dianggap lebih siap dalam mengadopsi teknologi dibandingkan individu atau UMKM, kenyataannya tingkat kepatuhan wajib pajak badan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat pemahaman terhadap sistem, kenyamanan penggunaan, serta persepsi terhadap pengawasan DJP melalui sistem digital (Lestari & Wibowo, 2023).

Namun demikian, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada penerimaan dan pemahaman dari wajib pajak badan terhadap mekanisme digital tersebut. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, aksesibilitas teknologi, dan dukungan teknis dari DJP menjadi faktor penentu tingkat efektivitas implementasi e-Faktur dan e-Bupot dalam meningkatkan kepatuhan pajak (Lestari & Wibowo, 2023).

Dalam konteks ini, penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh implementasi e-Faktur dan e-Bupot terhadap kepatuhan wajib pajak badan, mengingat wajib pajak badan merupakan kontributor signifikan terhadap penerimaan pajak nasional. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur efektivitas dari sistem digital yang telah diterapkan serta untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin masih dihadapi oleh wajib pajak badan dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut.

Dengan menganalisis dampak implementasi e-Faktur dan e-Bupot terhadap kepatuhan wajib pajak badan, diharapkan dapat memberikan masukan kepada otoritas pajak untuk terus menyempurnakan kebijakan dan sistem perpajakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, sekaligus memperkuat kepatuhan pajak secara menyeluruh.

Selama ini, mayoritas penelitian terkait digitalisasi perpajakan mengandalkan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada hubungan antar variabel secara numerik, seperti pengaruh signifikan implementasi e-Faktur terhadap kepatuhan, atau seberapa besar e-Bupot meningkatkan efektivitas pelaporan pajak (Fauzi & Rachmawati, 2021; Sari & Prasetyo, 2022). Pendekatan ini berguna dalam mengukur dampak secara agregat, namun tidak cukup untuk menangkap nuansa dan pengalaman langsung dari wajib pajak sebagai pengguna sistem.

Dalam konteks inilah, pendekatan kualitatif menjadi sangat relevan. Dengan menggali persepsi, pemahaman, dan pengalaman langsung para pelaku usaha, pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai bagaimana sistem e-Faktur dan e-Bupot dipersepsi dan dijalankan dalam praktik. Wawancara mendalam dan observasi lapangan memungkinkan peneliti memahami dinamika kepatuhan bukan hanya sebagai angka statistik, tetapi sebagai perilaku yang dipengaruhi oleh konteks organisasi, budaya kerja, keterbatasan teknis, dan hubungan wajib pajak dengan otoritas perpajakan (Braun & Clarke, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana implementasi e-Faktur dan e-Bupot memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana wajib pajak memahami kemudahan sistem, tantangan teknis yang mereka hadapi, serta bagaimana perasaan diawasi (*perceived surveillance*) melalui sistem digital berdampak pada sikap mereka terhadap pelaporan dan kewajiban perpajakan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan wawasan baru yang berguna dalam merumuskan kebijakan perpajakan digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan dan perilaku pengguna.

## KAJIAN PUSTAKA

Kepatuhan pajak merupakan sikap patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku, yang mencakup pelaporan, pembayaran, dan pelunasan pajak. Kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal seperti pemahaman perpajakan dan niat untuk patuh, maupun eksternal seperti kebijakan dan sistem administrasi yang diterapkan oleh otoritas pajak (Lestari & Wibowo, 2023). Wajib pajak badan sering kali menghadapi kompleksitas administrasi dan peraturan, sehingga sistem perpajakan yang mudah dan transparan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan mereka.

Dalam konteks wajib pajak badan, tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh kompleksitas peraturan, kemampuan administrasi, dan persepsi terhadap manfaat serta risiko dari kepatuhan itu sendiri. Studi oleh Fauzi dan Rachmawati (2021) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pemahaman peraturan, ketersediaan sistem pelaporan yang efisien, dan pengawasan dari DJP memegang peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2023), digitalisasi perpajakan merupakan bagian dari upaya modernisasi perpajakan nasional yang mencakup penyederhanaan proses, peningkatan basis data perpajakan, dan penguatan pengawasan berbasis teknologi. Sistem digital memungkinkan integrasi data real-time antara wajib pajak dan otoritas pajak, memudahkan analisis data dan meningkatkan kemampuan deteksi pelanggaran.

Digitalisasi perpajakan adalah proses transformasi sistem administrasi pajak dari manual menjadi berbasis teknologi informasi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu bentuk konkret dari transformasi ini adalah implementasi sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik, seperti e-Faktur, e-Bupot, e-SPT, dan e-Filing.

e-Faktur merupakan aplikasi resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memfasilitasi penerbitan dan pelaporan faktur pajak secara elektronik. Implementasi e-Faktur diharapkan dapat meminimalisir kesalahan pencatatan, mempercepat proses pelaporan, serta mengurangi risiko manipulasi data (Widodo, 2020). Dalam konteks kepatuhan, sistem e-Faktur memberikan kemudahan dan keandalan dalam proses administrasi, yang dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Penelitian Sari dan Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa penggunaan e-Faktur berkontribusi signifikan terhadap efisiensi pelaporan dan kepatuhan wajib pajak, karena memberikan akses cepat terhadap data historis dan fitur pelacakan transaksi.

e-Bupot adalah sistem elektronik yang digunakan untuk membuat bukti potong dan pelaporan PPh Pasal 23 dan 26. Sistem ini memberikan manfaat berupa otomatisasi perhitungan, pengurangan risiko kesalahan manual, dan integrasi data yang lebih baik (Fauzi & Rachmawati, 2021). Menurut penelitian Sari dan Prasetyo (2022), penggunaan e-Bupot juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi pelaporan dan efektivitas pengawasan oleh DJP, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan telah menjadi strategi utama berbagai negara dalam meningkatkan efisiensi dan kepatuhan. Sistem seperti e-Faktur dan e-Bupot mampu menyediakan data secara real-time dan memberikan jejak audit (*audit trail*) yang

memudahkan DJP dalam melakukan pengawasan (Sari & Prasetyo, 2022). Selain itu, kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan sistem elektronik mendorong persepsi positif dari pengguna, sehingga berdampak pada peningkatan kepatuhan (Lestari & Wibowo, 2023).

Integrasi sistem perpajakan digital dengan strategi peningkatan kepatuhan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem, efisiensi pelaporan, dan persepsi terhadap keandalan sistem menjadi kunci dalam membentuk perilaku patuh. Penelitian oleh Sari dan Prasetyo (2022) mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan dan rasa diawasi secara digital (*perceived surveillance*) mampu mendorong kepatuhan tanpa perlu intervensi langsung yang keras dari pemerintah.

Braun dan Clarke (2019) juga menyatakan bahwa dalam konteks teknologi informasi, persepsi pengguna terhadap sistem sangat penting dalam mendorong adopsi teknologi, termasuk dalam sistem pelaporan pajak elektronik. Oleh karena itu, selain aspek teknis, pendekatan pelayanan, pelatihan, dan komunikasi dari otoritas pajak juga menjadi faktor pendukung keberhasilan digitalisasi sistem perpajakan.

Meski banyak manfaatnya, implementasi sistem elektronik seperti e-Faktur dan e-Bupot juga menghadapi berbagai kendala, seperti ketidaksiapan infrastruktur, kurangnya literasi digital pengguna, serta gangguan teknis yang dapat menghambat proses pelaporan (Fauzi & Rachmawati, 2021). Oleh karena itu, peran pemerintah dalam memberikan sosialisasi, pelatihan, serta peningkatan kualitas layanan teknis menjadi sangat penting.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggali secara mendalam persepsi, pemahaman, dan pengalaman wajib pajak badan dalam mengimplementasikan sistem e-Faktur dan e-Bupot serta bagaimana hal tersebut berdampak terhadap perilaku kepatuhan pajak mereka. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap makna subjektif dari tindakan manusia dalam konteks sosial yang kompleks, serta memberikan pemahaman komprehensif mengenai fenomena yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif (Creswell & Poth, 2021).

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika interaksi antara wajib pajak dan sistem digital perpajakan melalui proses interpretasi, bukan sekadar pengukuran statistik. Penelitian ini bersifat eksploratif dan interpretatif karena belum banyak studi yang mendalami konteks perilaku wajib pajak badan terhadap sistem e-Faktur dan e-Bupot secara naratif dan tematik (Braun & Clarke, 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang aktif menerapkan sistem e-Faktur dan e-Bupot. Lokasi dipilih secara purposif karena memiliki populasi wajib pajak badan yang heterogen dan representatif dalam penggunaan sistem digital perpajakan.

Subjek penelitian terdiri dari wajib pajak badan yang telah menggunakan sistem e-Faktur dan e-Bupot secara aktif minimal selama dua tahun terakhir. Mereka merupakan perwakilan perusahaan, seperti manajer keuangan, staf pajak, dan konsultan pajak internal, yang secara langsung terlibat dalam pelaporan perpajakan perusahaan.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wajib pajak berbentuk badan usaha aktif dan terdaftar di KPP setempat.
2. Telah menggunakan e-Faktur dan e-Bupot minimal 2 tahun terakhir.
3. Berperan langsung dalam pelaporan dan pengelolaan pajak perusahaan.
4. Bersedia menjadi informan dan memberikan data secara terbuka.

Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu ketika tidak ada lagi informasi baru yang muncul dari wawancara (Guest *et al.*, 2020).

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Teknik ini memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi serta memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangan mereka secara luas.

Pertanyaan wawancara mencakup topik seperti:

1. Pengalaman awal menggunakan e-Faktur dan e-Bupot.
2. Persepsi terhadap kemudahan, kendala, dan keandalan sistem.
3. Perubahan perilaku dalam pelaporan pajak setelah implementasi sistem digital.
4. Dampak sistem terhadap disiplin, transparansi, dan kesadaran pajak.

Selain itu, dilakukan juga observasi dokumen berupa tangkapan layar sistem pelaporan, bukti pelaporan pajak elektronik, serta dokumentasi pendukung yang relevan untuk memperkuat data wawancara.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis tematik menurut Braun dan Clarke (2019), yang meliputi enam tahap:

1. Familiarisasi: membaca dan memahami transkrip wawancara secara menyeluruh.
2. Pengkodean awal: mengidentifikasi bagian penting atau pola dalam data.
3. Pencarian tema: mengelompokkan kode menjadi tema-tema utama.
4. Peninjauan tema: menyempurnakan dan menyeleksi tema yang paling representatif.
5. Pendefinisian tema: mendefinisikan dan memberi nama pada tema utama.
6. Pelaporan hasil: menyusun narasi analisis berdasarkan tema-tema yang terbentuk.

Untuk meningkatkan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data wawancara dengan dokumen dan literatur relevan. Selain itu, dilakukan *member checking* kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti terhadap informasi yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika penelitian. Peneliti memastikan bahwa seluruh informan diberikan informasi yang jelas mengenai tujuan dan manfaat penelitian serta memperoleh *informed consent* sebelum wawancara. Data yang diperoleh dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, hasil dan pembahasan disusun berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara mendalam terhadap enam informan yang berasal dari berbagai jenis dan skala usaha. Para informan merupakan perwakilan dari wajib pajak badan yang telah menggunakan sistem e-Faktur dan e-Bupot dalam pelaporan perpajakan mereka setidaknya selama dua tahun terakhir. Pembahasan difokuskan pada tiga aspek utama: (1) persepsi terhadap kemudahan dan manfaat

sistem digital, (2) tantangan dan hambatan implementasi, serta (3) dampak penggunaan sistem terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan.

#### 1. Persepsi Terhadap Kemudahan dan Manfaat Sistem Digital

Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan e-Faktur dan e-Bupot sangat membantu dalam mempercepat dan menyederhanakan proses pelaporan pajak. Sistem elektronik dianggap lebih praktis dibandingkan pelaporan manual karena mengurangi kebutuhan dokumen fisik serta mempercepat proses pelacakan dan validasi data.

“Dulu pelaporan bisa memakan waktu satu minggu lebih, sekarang bisa selesai dalam satu hari kerja,” ujar salah satu informan yang merupakan manajer keuangan sebuah perusahaan manufaktur menengah. Pernyataan ini menunjukkan peningkatan efisiensi waktu yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Wibowo (2023) yang menyatakan bahwa efisiensi waktu dan kemudahan penggunaan menjadi dua faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap sistem digital perpajakan.

#### 2. Tantangan dan Hambatan Implementasi

Meskipun manfaatnya signifikan, masih terdapat sejumlah hambatan yang dirasakan oleh para pengguna. Beberapa informan menyebutkan kendala teknis seperti gangguan sistem saat pengunggahan dokumen dan kesulitan mengakses sistem ketika trafik pengguna tinggi, terutama mendekati tenggat waktu pelaporan.

Selain itu, kurangnya literasi digital juga menjadi kendala bagi sebagian staf perusahaan, terutama bagi entitas kecil dan menengah yang belum memiliki staf TI internal. Salah satu informan dari perusahaan dagang menyatakan bahwa pelatihan dari DJP masih terbatas dan belum menjangkau seluruh pelaku usaha secara merata.

Hal ini memperkuat temuan dari Fauzi dan Rachmawati (2021), yang menyebutkan bahwa hambatan teknis dan keterbatasan pelatihan menjadi faktor yang menghambat optimalisasi sistem elektronik perpajakan. Kesiapan infrastruktur dan kualitas layanan dukungan teknis dari DJP menjadi kunci dalam keberhasilan penerapan sistem ini.

#### 3. Dampak Terhadap Kepatuhan Pajak

Secara umum, para informan menyatakan bahwa penggunaan sistem e-Faktur dan e-Bupot mendorong mereka untuk lebih disiplin dan tepat waktu dalam pelaporan pajak. Hal ini disebabkan karena sistem memberikan notifikasi otomatis dan batas waktu yang jelas, sehingga memperkecil kemungkinan kelalaian.

Lebih lanjut, adanya jejak audit digital dan transparansi sistem membuat perusahaan merasa bahwa tindakan mereka lebih mudah diawasi oleh otoritas pajak, sehingga meningkatkan rasa tanggung jawab. Salah satu informan menyebutkan, “Sekarang kami lebih berhati-hati dalam pelaporan karena semuanya terekam dan dapat diperiksa sewaktu-waktu.”

Penemuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan Prasetyo (2022), yang menunjukkan bahwa sistem perpajakan berbasis digital menciptakan rasa diawasi (*perceived surveillance*) yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Peran Otoritas Pajak

Sebagian besar informan memberikan masukan bahwa keberhasilan jangka panjang dari sistem e-Faktur dan e-Bupot sangat tergantung pada konsistensi pelayanan dari Direktorat Jenderal Pajak. Mereka menyarankan agar pelatihan teknis diperluas dan pusat bantuan (*helpdesk*) lebih responsif terhadap kendala pengguna.

Informan juga mengusulkan pengembangan fitur sistem yang lebih ramah pengguna (*user-friendly interface*) serta penyempurnaan sistem saat terjadi pemadatan akses. Menurut Braun

dan Clarke (2019), masukan dari pengguna akhir merupakan sumber penting dalam evaluasi sistem digital yang diterapkan secara luas

#### 5. Refleksi Tematik

Melalui pendekatan analisis tematik, ditemukan tiga tema utama yang saling berkaitan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak: (a) persepsi kemudahan dan efisiensi, (b) rasa diawasi melalui sistem digital, dan (c) dukungan teknis dari DJP. Ketiga tema ini membentuk kerangka berpikir wajib pajak dalam merespons sistem perpajakan elektronik yang baru.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-Faktur dan e-Bupot memberikan dampak positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak badan. Namun, efektivitas jangka panjangnya sangat bergantung pada penguatan sisi teknis, pelatihan, serta pengembangan fitur sistem yang berorientasi pada kenyamanan pengguna.

## SIMPULAN

### Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem perpajakan digital berupa e-Faktur dan e-Bupot memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi dan perilaku kepatuhan wajib pajak badan. Melalui pendekatan kualitatif, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana wajib pajak badan merespons keberadaan sistem tersebut dalam praktik pelaporan perpajakan sehari-hari.

Secara umum, para informan menyatakan bahwa penggunaan e-Faktur dan e-Bupot memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan peningkatan akurasi pelaporan, yang secara langsung mendorong mereka untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan. Sistem elektronik yang terintegrasi dengan DJP juga meningkatkan rasa diawasi (*perceived surveillance*), yang pada akhirnya memperkuat kepatuhan secara sukarela maupun karena pengawasan.

Namun, di balik manfaat tersebut, masih ditemukan beragam tantangan, seperti gangguan teknis pada sistem, kurangnya literasi digital di kalangan pengguna, serta keterbatasan pelatihan dan pendampingan dari otoritas pajak. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada ketersediaan dukungan teknis, edukasi yang merata, dan kualitas layanan dari DJP.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi e-Faktur dan e-Bupot tidak hanya ditentukan oleh adanya sistem itu sendiri, tetapi sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan pengalaman pengguna, serta respon aktif dari pemerintah dalam menyediakan sarana dan pendampingan yang memadai. Temuan ini memberikan implikasi bahwa strategi digitalisasi perpajakan perlu dirancang secara partisipatif dan adaptif terhadap realitas wajib pajak badan di lapangan.

### Saran

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)  
Direktorat Jenderal Pajak perlu terus melakukan peningkatan kualitas sistem e-Faktur dan e-Bupot, khususnya dalam hal stabilitas sistem, keamanan data, dan kemudahan akses. Selain itu, DJP perlu memperluas program edukasi dan pendampingan teknis, terutama

kepada wajib pajak badan skala kecil dan menengah yang belum sepenuhnya siap secara digital. Kegiatan seperti webinar, bimbingan teknis (bimtek), dan klinik pajak digital dapat diperluas cakupannya secara berkala.

2. Bagi Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan diharapkan lebih proaktif dalam mengakses pelatihan, mengikuti sosialisasi, dan memutakhirkan pengetahuan teknis terkait sistem digital perpajakan. Adaptasi terhadap teknologi merupakan bagian dari tanggung jawab kepatuhan fiskal, dan menjadi bagian dari tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian kualitatif ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan studi kasus di beberapa sektor industri atau dikombinasikan dengan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh. Selain itu, perlu juga diteliti aspek *user experience* dan kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur sistem digital pajak yang telah dikembangkan.

### Implikasi Kebijakan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa implikasi kebijakan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi otoritas pajak dan pemangku kepentingan terkait:

1. Penyusunan Kebijakan Berbasis Pengalaman Pengguna (*User-Centered Policy*)

DJP perlu merancang kebijakan digitalisasi perpajakan yang berbasis pada kebutuhan dan pengalaman nyata dari pengguna sistem. Umpan balik dari wajib pajak badan harus dijadikan dasar dalam pengembangan fitur-fitur baru, peningkatan antarmuka, serta pengambilan keputusan kebijakan operasional sistem.

2. Inklusi Digital sebagai Bagian dari Strategi Kepatuhan

Literasi digital harus menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kepatuhan pajak. DJP dan Kementerian Keuangan perlu menjadikan inklusivitas teknologi sebagai indikator dalam evaluasi efektivitas kebijakan perpajakan digital. Hal ini penting agar tidak terjadi kesenjangan antara wajib pajak yang melek teknologi dan yang belum.

3. Peningkatan Infrastruktur dan Sistem Monitoring Terintegrasi

Diperlukan kebijakan penguatan infrastruktur IT yang mendukung sistem e-Faktur dan e-Bupot agar dapat diakses secara stabil di seluruh wilayah Indonesia. Sistem monitoring juga perlu ditingkatkan agar DJP dapat secara proaktif mendeteksi kendala teknis dan merespons cepat kebutuhan pengguna.

4. Kolaborasi Lintas Sektor

Pemerintah perlu menjalin kerja sama dengan asosiasi bisnis, konsultan pajak, serta sektor pendidikan untuk memperluas pemahaman wajib pajak badan terhadap sistem digital. Kolaborasi ini dapat memperkuat kapabilitas SDM di sektor swasta sekaligus memperluas cakupan edukasi pajak digital secara nasional.

### DAFTAR PUSTAKA

Braun, V., & Clarke, V. (2019). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications.

Braun, V., & Clarke, V. (2019). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE.

Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Panduan e-Faktur dan e-Bupot versi terbaru*. DJP Online.

Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Panduan Penggunaan Aplikasi e-Faktur dan e-Bupot*. <https://pajak.go.id>

- Fauzi, M., & Rachmawati, N. (2021). Pengaruh Pemanfaatan e-Faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 22(1), 1–10.
- Fauzi, M., & Rachmawati, N. (2021). Pengaruh Pemanfaatan e-Faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 22(1), 1–10.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Transformasi Digitalisasi Perpajakan di Indonesia*. <https://www.kemenkeu.go.id>
- Lestari, D., & Wibowo, A. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Era Digital. *Jurnal Pajak dan Teknologi Informasi*, 4(1), 45–58.
- Lestari, D., & Wibowo, A. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Era Digital. *Jurnal Pajak dan Teknologi Informasi*, 4(1), 45–58.
- Sari, R., & Prasetyo, E. (2022). Dampak Digitalisasi Perpajakan terhadap Efektivitas Administrasi Pajak di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Fiskal*, 5(2), 115–124.
- Sari, R., & Prasetyo, E. (2022). Dampak Digitalisasi Perpajakan terhadap Efektivitas Administrasi Pajak di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Fiskal*, 5(2), 115–124.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widodo, A. (2020). Pengaruh Sistem e-Faktur terhadap Efisiensi Pelaporan Pajak. *Jurnal Pajak dan Kebijakan Publik*, 15(2), 85–93.