

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-Bupot Di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar” Skripsi ini ditulis oleh Laelatul Naromi, 12403193082. Program Studi Akuntansi Syariah, Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam U Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Novi Khoiriawati, S.E., M.Acc.

Penelitian ini didasari oleh pentingnya upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai bagian dari optimalisasi penerimaan negara. Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan aplikasi E-BUPOT, sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang mempermudah wajib pajak dalam pembuatan bukti pemotongan pajak elektronik dan pelaporan pajak PPh Pasal 23/26. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam memastikan kepuasan pengguna serta efektivitas penerapannya di tingkat daerah, termasuk di Kabupaten Blitar.

Fokus dan tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mendeskripsikan penerapan aplikasi E-BUPOT di Kantor BAPPEDA Kabupaten Blitar, (2) untuk menganalisis tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi ini, dan (3) untuk mengidentifikasi kendala serta memberikan rekomendasi solusi untuk mendukung efektivitas penggunaan aplikasi E-BUPOT.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen dengan melibatkan wajib pajak dan pihak terkait sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-BUPOT telah memberikan berbagai manfaat signifikan, terutama dalam mempermudah proses administrasi perpajakan dan efisiensi waktu. Sebagian besar wajib pajak merasa terbantu oleh sistem ini karena

mengurangi beban kerja manual dan menghindari potensi kesalahan pada dokumen pajak. Namun, beberapa hambatan tetap ditemukan, seperti rendahnya literasi teknologi di kalangan wajib pajak tertentu, gangguan teknis pada sistem aplikasi, dan kurangnya sosialisasi yang efektif tentang fitur-fitur aplikasi. Di sisi lain, aplikasi ini masih memerlukan peningkatan dalam hal kecepatan akses, stabilitas sistem, dan dukungan teknis yang responsif. Solusi yang direkomendasikan mencakup penyelenggaraan pelatihan intensif bagi wajib pajak, penguatan infrastruktur teknologi di wilayah yang aksesnya terbatas, serta perbaikan fitur aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Aplikasi E-BUPOT, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak, Administrasi Perpajakan

ABSTRACT

Thesis entitled "Analysis of Satisfaction of E-Bupot Application Usage at BAPPEDA Office of Blitar Regency" This thesis was written by Laelatul Naromi, 12403193082. Sharia Accounting Study Program, Department of Economics, Faculty of Islamic Economics and Business U Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor Novi Khoiriawati, S.E., M.Acc.

This research is based on the importance of efforts to improve taxpayer compliance as part of optimizing state revenues. The Directorate General of Taxes has developed the E-BUPOT application, an information technology-based system that makes it easier for taxpayers to create electronic tax deduction evidence and report PPh Article 23/26. However, the implementation of this application still faces various challenges, especially in ensuring user satisfaction and the effectiveness of its implementation at the regional level, including in Blitar Regency.

The focus and objectives of this study are (1) to describe the implementation of the E-BUPOT application at the BAPPEDA Office of Blitar Regency, (2) to analyze the level of taxpayer satisfaction in using this application, and (3) to identify obstacles and provide recommendations for solutions to support the effectiveness of the use of the E-BUPOT application.

This study uses a qualitative descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and document studies involving taxpayers and related parties as respondents.

The results of the study indicate that the E-BUPOT application has provided various significant benefits, especially in simplifying the tax administration process and time efficiency. Most taxpayers feel helped by this system because it reduces the burden of

manual work and avoids potential errors in tax documents. However, several obstacles remain, such as low technological literacy among certain taxpayers, technical disruptions to the application system, and lack of effective socialization of application features. On the other hand, this application still requires improvement in terms of access speed, system stability, and responsive technical support. Recommended solutions include organizing intensive training for taxpayers, strengthening technological infrastructure in areas with limited access, and improving application features to improve the overall user experience.

Keywords: *E-BUPOT Application, Taxpayer Satisfaction, Tax Compliance, Tax Administration*