

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia berupaya terus memperkuat dan meningkatkan pendapatan Negara dari berbagai sektor guna mendukung perekonomian nasional. Salah satu sumber utama pendapatan tersebut adalah pajak, yang sangat berperan dalam pembiayaan pembangunan Negara. Oleh karena itu pemerintah berfokus pada optimalisasi sistem perpajakan agar lebih efisien.

Terbukti dengan tingkat penerimaan pajak di Indonesia menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan selama beberapa tahun kebelakang. Pada tahun 2023, pendapatan dari sektor pajak mencapai Rp.1.869,2 Trilliun, meningkat sekitar 8,9% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pajak menjadi komponen utama dalam pembiayaan berbagai sektor penting, seperti infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan. Namun, keberlanjutan peningkatan pendapatan pajak sangat terpengaruhi oleh tingkat kedisiplinan pelaksanaan tanggung jawab perpajakan dari wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mencoba berbagai reformasi dibidang perpajakan, sebagai upaya peningkatan kedisiplinan wajib pajak. Salah satu upaya yang ditempuh modernisasi sistem administrasi pajak dengan memanfaatkan teknologi digital. Penggunaan sistem berbasis teknologi ini bertujuan untuk menyederhanakan serta membantu dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak.

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong digitalisasi ke berbagai sektor, termasuk dalam bidang perpajakan. DJP secara berkelanjutan mewujudkan inovasi dengan mengubah sistem administrasi perpajakan dari metode manual ke sistem berbasis digital. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan kepada wajib pajak. Beberapa aplikasi yang dikembangkan oleh DJP meliputi *e-registration*, *e-spt*, *e-form*, *e-bupot*, *e-filling*, dan *e-billing*, yang dirancang untuk menyederhanakan proses perpajakan dan meningkatkan transparansi.

Salah satu bentuk digitalisasi dalam administrasi perpajakan adalah *e-bupot*, sistem ini menerapkan pembuatan bukti potong atau pungut PPh dilakukan secara elektronik, yang tersedia di laman *Djp Online*. Sebelum adanya *e-bupot* unifikasi untuk melakukan kewajiban perpajakan dilakukan secara manual, seperti pada pasal 26 seorang bendahara harus membuat bukti potong dengan menggunakan *E-Spt* Masa PPh 26, lalu untuk penyetoran pajak harus membuat kode *billing* dengan menggunakan sistem *E-Billing* dan pelaporan menggunakan *e-SPT* PPh masa 26, proses ini cukup rumit dan memakan waktu karena setiap tahapan harus dilakukan secara terpisah. Dan juga rentan akan kesalahan dalam penginputan data.

Pembuatan bukti potong/pungut dan pelaporan perpajakan dengan berbagai pasal yang berbeda seringkali membutuhkan waktu yang lama namun dengan terintegrasinya *E-Bupot* Unifikasi bisa meminimalisir waktu yang digunakan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan hanya mengakses satu aplikasi, yang merupakan sistem digitalisasi yang dikembangkan DJP untuk memudahkan

pelaporan SPT, dimana proses berlangsung secara *realtime* dan sepenuhnya *online*.

Dengan demikian, jika terjadi keterlambatan dalam pelaporan pajak, sanksi yang dikenakan pun cenderung lebih ringan. *E-Bupot* adalah bentuk *platform* dalam pemungutan Pajak Unifikasi atas pasal PPh 21/26, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 4 ayat (2) dan PPh Pasal 15. Data pemotongan tersebut kemudian bisa dilaporkan wajib pajak yang telah melaksanakan pemotongan dan pemungutan perpajakan kepada mitra pajaknya.

Pemanfaatan *platform* berbasis *web* memungkinkan setiap bukti proses berupa bukti potong yang telah diterbitkan akan terjaga dengan aman, dikarenakan integrasi *e-bupot* secara langsung dengan *database* DJP sehingga meminimalisir kehilangan data. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi birokrasi, meningkatkan akurasi pelaporan, dan memudahkan pemotong pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sebelum adanya *e-Bupot* Unifikasi, prosedur pemotongan dan pemungutan PPh dilakukan secara manual, hal ini menyebabkan proses yang dilakukan rentan terhadap potensi kecurangan dan manipulasi data.

Namun, penerapan sistem digitalisasi perpajakan juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Tantangan tersebut antara lain, Keterbatasan infrastruktur, dimana tidak semua wajib pajak memiliki akses internet yang memadai untuk penggunaan sistem pajak *online*, sistem yang tidak aman juga menjadi salah satu hambatan mengingat sistem pajak *online* rentan terhadap serangan *cyber*.

Minimnya sosialisasi mengenai sistem pajak *online* menyebabkan banyak wajib pajak masih kurang memahami atau merasa ragu dalam penggunaannya.

Hambatan-hambatan ini menyebabkan rendahnya tingkat pemahaman wajib pajak yang berkaitan dengan mekanisme digitalisasi yang akan berdampak juga pada kurang optimalnya pendapatan pajak melalui mekanisme pajak *online* (Triatmojo, 2015)

Namun, tidak sedikit wajib pajak yang belum atau kurang paham terkait penerapan *e-bupot* Unifikasi. Terbukti dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soraya & Zahroh, 2024) menyatakan bahwa masih banyak yang belum memahami dan bahkan belum mengetahui *e-bupot*, yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi serta kompleksitas sistem pelaporan yang dianggap membingungkan. Ketiadaan pegawai khusus yang menangani perpajakan di instansi pemerintah menyebabkan proses ini terasa lebih rumit, sehingga beberapa pihak tidak sepenuhnya menyadari kewajibannya.

Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (PERKIM) Kabupaten Rokan Hulu telah memulai menggunakan aplikasi *e-bupot* sebagai bagian dari digitalisasi sistem administrasi perpajakan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai menyebutkan bahwa “ meskipun sudah diterapkan, masih terdapat kendala dalam pemahaman cara penggunaan sistem secara menyeluruh.”

Penerapan *E-Bupot* Unifikasi di Dinas PERKIM Kabupaten Rokan Hulu dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2021 Tentang *E-Bupot* Unifikasi, dengan teknis pelaksanaan sebagai berikut:

1. Registrasi dan Aktivasi

Wajib pajak harus mendaftarkan akun kedalam sistem DJP *online* dan mengaktifkan layanan *E-Bupot* Unifikasi.

2. Persiapan Data

Pengguna harus mempersiapkan data yang dibutuhkan, seperti rincian pajak yang dipotong, NPWP pihak yang dipotong, jenis pajak, objek pajak, dan tarif pajak.

3. Penginputan data

Pengurus harus *Login* terlebih dahulu ke aplikasi DJP *online* menggunakan akun yang telah terdaftar. Dengan memasukkan data berupa identitas pemotong pajak dan yang dipotong, detail transaksi (jumlah penghasilan *brutto* dan tarif pajak).

4. Pembuatan dan validasi bukti potong

Setelah penginputan data, sistem akan membuat Bukti Pemotongan secara Elektronik, bukti potong harus diverifikasi untuk memastikan kebenaran datanya. Sistem *e-bupot* menyediakan tombol *preview* untuk melihat hasil akhir dari bukti potong yang dibuat.

5. Penerbitan Bukti Potong

Bukti potong akan diterbitkan dalam bentuk format PDF setelah proses validasi dilakukan. Bukti potong dapat diunduh dan dikirimkan langsung kepada pihak yang dipotong pajaknya.

6. Pelaporan

Data dari *E-Bupot* Unifikasi akan langsung tersimpan secara otomatis dan terintegrasi kedalam sistem pelaporan pajak.

7. Penyimpanan data

Bukti Potong yang telah diterbitkan akan tersimpan di sistem DJP sebagai arsip elektronik, yang dapat diakses kapan saja oleh wajib pajak.

Menurut Ketua Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia (APWI) Kementerian Keuangan Marwanto Harjowiryono (2021), masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi pendapatan pajak dari bendahara pemerintah. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan pemahaman bendahara pemerintah terkait regulasi perpajakan, khususnya dalam aspek pemungutan pajak. Selain itu kurangnya respon bendahara dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem perpajakan yang digunakan.

Implementasi aplikasi *e-bupot* bertujuan untuk menilai sejauh mana *e-bupot* unifikasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong optimalisasi penerimaan Negara. (Vientiany et al., 2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak, pemerintah harus memastikan bahwa sistem yang digunakan mudah dalam penggunaannya, bisa dipercaya dan tentunya tetap sesuai dengan norma-norma sosial.

(Arianty, 2023) menyebutkan dalam penelitiannya, bahwa penggunaan sistem *e-Bupot* Unifikasi dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT. Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti kendala teknis, dan kesalahan dalam proses penggunaan. Kemudahan penggunaan dalam sistem ini akan berdampak positif

terhadap persepsi efektivitas serta sikap pengguna. Efektivitas sistem juga berpengaruh terhadap sikap pengguna dan niat mengadopsi sistem ini, sehingga juga akan mempengaruhi penerapan sistem dalam praktik sebenarnya

(Dan & Pajak, 2023) menyatakan bahwa, peningkatan pemahaman dan kemampuan karyawan dalam melakukan perhitungan dan pembuatan bukti potong serta Pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi dapat dicapai melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang tepat. (Wibowo, 2021) mengungkapkan bahwa, kemudahan dan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi perpajakan berdampak positif bagi wajib pajak KPP Kramat Jati. Aplikasi ini dianggap lebih efisien dibandingkan sistem sebelumnya karena dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. (Wibowo & Sari, 2023) menyatakan bahwa, pandangan terhadap kegunaan dan kemudahan suatu aplikasi memiliki dampak positif terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaannya. Selain itu persepsi mengenai manfaat utama aplikasi juga berpengaruh dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

(Ariani & Andajani, 2023) menemukan bahwa, kemudahan penggunaan berperan dalam meningkatkan proses pelaporan PPh, sementara pemanfaatan sistem juga mendorong tingkat ketaatan wajib pajak dalam proses pelaporan. Dan tingkat kepercayaan terhadap sistem juga memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Izzah & Istiqomah, 2023) menemukan dua kesimpulan yaitu, yang pertama, semakin mudah sebuah sistem digunakan, semakin tinggi pula persepsi penggunaannya terhadap manfaatnya. Yang kedua, manfaat yang dirasakan pengguna akan

mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem dan niat untuk terus memakainya. Artinya, semakin sederhana dan mudah digunakan *e-bupot*, semakin tinggi minat dan jumlah pengguna yang akan memanfaatkan dan tetap akan menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, banyak kajian yang telah membahas dampak implementasi sistem perpajakan serta berbagai faktor yang mempengaruhi penerapannya. Namun, setiap daerah memiliki karakteristik yang berbeda dalam mengadopsi sistem baru, termasuk minat pengguna, kerja sama antar pihak, tantangan yang dihadapi, serta kebijakan dan wewenang masing-masing instansi.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait penggunaan sistem digitalisasi administrasi perpajakan di lingkungan pemerintahan, khususnya di Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (PERKIM) Kabupaten Rokan Hulu dengan judul : **“Analisis Penerapan *E-Bupot* Sebagai Bentuk Upaya Digitalisasi Administrasi Perpajakan Pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Pemukiman (Perkim) Kabupaten Rokan Hulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut : Sejauh Mana Tingkat Penerapan *E-Bupot* oleh wajib pajak badan di Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah : Mengetahui sejauh mana Penerapan *e-bupot* Unifikasi oleh wajib pajak badan Instansi Pemerintah di Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan diatas maka penelitian ini diharapkan manfaat kepada pihak yang berkepentingan yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat temuan penelitian sebelumnya menjadi referensi dalam pengambilan keputusan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan terkait penerapan fenomena yang ada

b. Bagi Dinas PERKIM Kabupaten Rokan Hulu

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan penerapan *e-bupot* Unifikasi untuk mendukung kepatuhan perpajakan.

c. Bagi Akademis.

Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa, dosen, dan akademisi dalam memahami implementasi digitalisasi administrasi perpajakan khususnya melalui *e-bupot* Unifikasi.

1.5 Keterbatasan dan Originalitas

1.5.1 Keterbatasan Penelitian

Untuk menjaga ketepatan arah penelitian ini lebih terfokus dan tidak membahas cakupan yang terlalu luas, penelitian ini dibatasi pada Penerapan *e-bupot* unifikasi pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu tahun 2025, dengan mengacu pada peraturan Dirjen Pajak Nomor 24/PJ/2021.

1.5.2 Originalitas

Penelitian ini mengadaptasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Dian Anita dan Amanda Cahya Nilamsari yang berjudul “ Analisis Penerapan *E-bupot* Unifikasi di Instansi Pemerintah dalam Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporan SPT Masa. Pada februari 2024, dengan objek penelitian di Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dalam hal lokasi, periode, dan fokus penelitian. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada Penerapan *e-bupot* di Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu, dengan menyoroti aspek digitalisasi administrasi perpajakan dengan menekankan transformasi digital pada tahun 2025.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terstruktur dan mudah dipahami, penulis menyusun isi penelitian kedalam beberapa bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang aspek awal penelitian, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan originalitas serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis, kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mengkaji tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data, hasil pengujian, serta pembahasan terkait temuan penelitian yang telah dianalisis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan kontribusi lebih lanjut dalam pengembangan kajian terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 *Diffusion of Innovation Theory*

Teori difusi inovasi menjelaskan bagaimana suatu inovasi dapat menyebar dalam suatu kelompok sosial melalui berbagai jalur komunikasi dalam periode waktu tertentu. Rogers 1995 dalam Sciffman dan Kanuk (2010) menyatakan bahwa inovasi dapat dikatakan berhasil jika diterima oleh individu maupun organisasi dalam sistem social tertentu. Dalam prosesnya, inovasi dapat membawa perubahan yang terus berkembang, baik dari suatu tempat ketempat lain.

Inovasi merujuk pada ide, metode, atau objek baru yang diperkenalkan dan diterapkan oleh seseorang. Inovasi bukan hanya berdasarkan waktu sejak pertama kali ditemukan atau digunakan, tetapi juga tergantung pada bagaimana sesuatu itu digunakan. digunakannya inovasi tersebut. Dengan kata lain, jika sesuatu dipandang baru bagi seseorang, maka hal itu merupakan inovasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, teori difusi inovasi dapat diartikan sebagai proses penyebaran dan penerimaan ide-ide baru yang bertujuan untuk membawa perubahan dalam suatu organisasi. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan, baik antar wilayah, maupun lintas sektor yang melibatkan sekelompok individu dalam suatu sistem sosial.

Rogers (1995) menjelaskan bahwa ada 4 teori utama yang berhubungan dengan teori difusi inovasi yaitu, teori proses keputusan inovasi, teori inovasi individu, teori tingkat adopsi dan teori atribut yang dirasakan. Tidak semua

inovasi dapat diterima oleh konsumen, karakteristik sebuah produk mempengaruhi seberapa cepat inovasi diadopsi oleh pengguna. Proses penyebaran inovasi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor karakteristik. Terdapat lima karakteristik utama dari suatu inovasi yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai tingkat penerapannya yaitu :

1. Keuntungan relatif (*relative advantages*), hal ini mengacu pada sejauh mana suatu ide dipandang dapat lebih unggul dibandingkan dengan ide sebelumnya serta memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar.
2. Kesesuaian (*compability*), adalah karakter yang berkaitan dengan tingkatkeselarasan suatu inovasi dengan nilai-nilai, kebutuhan, serta praktik yang telah ada sebelumnya. Inovasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna cenderung lebih sulit diterima.
3. Kerumitan (*complexity*), adalah suatu tingkatan dimana suatu sulit untuk dipahami dan digunakan. Semakin kompleks suatu inovasi, semakin besar hambatan dalam proses adopsinya, karena pengguna akan memerlukan lebih banyak waktu dan usaha untuk mengoperasikannya.
4. Kemungkinan untuk dicoba (*trialibility*), adalah kemampuan untuk menguji sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba sebelum diterapkan sepenuhnya. Inovasi yang memungkinkan pengujian cenderung lebih cepat diadopsi.
5. Mudah diamati (*observability*), adalah tingkat hasil dari suatu inovasi dapat terlihat dengan jelas, baik dari segi manfaat teknis maupun keuntungan ekonomi, sehingga mempengaruhi efektivitas dalam proses produksi.

2.1.2 *Theory Information System Succes Model*

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan model untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, yang dikenal sebagai D&M IS Success Model. Dalam model ini, keberhasilan sistem teknologi informasi ditentukan oleh beberapa faktor utama, seperti kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan. Faktor-faktor tersebut kemudian berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan serta kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih dari sistem yang digunakan. Penggunaan harus terjadi terlebih dahulu sebelum kepuasan dapat dirasakan. Penggunaan yang positif akan meningkatkan kepuasan, mendorong minat berkelanjutan, dan memperkuat manfaat sistem secara keseluruhan.

DeLone dan McLean (1992) mengusulkan D&M IS Success Model sebagai suatu model kerangka kerja memahami dan untuk mengkonseptualisasikan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi. Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional (DeLone dan McLean, 1992)

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem berpengaruh terhadap tingkat penggunaan. Jika sistem memiliki kualitas yang baik, pengguna akan

memerikan respon positif. kualitas sistem juga menjadi cerminan dari aspek teknis sistem itu sendiri, termasuk kenyamanan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan kegunaan fitur dan fungsinya. Sistem dengan kualitas yang buruk dapat menyulitkan pengguna dan penerapannya, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat kepuasan, Begitupun sebaliknya.

Teori ini relevan untuk menganalisis bagaimana wajib pajak badan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu dalam penggunaan *e-bupot* Unifikasi sebagai inovasi dalam Administrasi Perpajakan.

2.1.3 Digitalisasi

Digitalisasi merupakan perubahan dari sistem manual atau analog menjadi sistem berbasis teknologi digital. Dalam konteks bisnis dan administrasi, digitalisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta mempermudah akses dan pengelolaan data. Shrivastava (2017) menekankan bahwa transformasi digital berdampak luas, termasuk dalam komunikasi, interaksi, dan cara kerja suatu organisasi. Salah satu manfaat digitalisasi adalah efisiensi biaya melalui optimalisasi proses yang lebih terstruktur dan otomatis.

Perkembangan teknologi digital merupakan hasil inovasi dan kecerdasan manusia yang didukung oleh kemajuan ilmu pengetahuan. Perkembangan ini memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek, meningkatkan efisiensi serta kemudahan dalam berbagai aktivitas. Menurut Brennen & Kreiss (2016), digitalisasi merupakan peningkatan ketersediaan data digital yang didorong oleh kemajuan dalam teknologi penciptaan, transfer, penyimpanan, dan

analisis data. Proses ini berpotensi membentuk, mengatur, serta mempengaruhi perkembangan dunia modern.

Digitalisasi memiliki banyak manfaat, diantaranya yaitu, :

1. Efisiensi Operasional

Dengan adanya digitalisasi, akan mengurangi biaya dan waktu dengan otomatisasi proses bisnis, sehingga meningkatkan produktivitas.

2. Aksesibilitas

Memungkinkan akses informasi dan layanan secara cepat dan mudah dari berbagai lokasi.

3. Pemasaran yang lebih luas

Memperluas jangkauan pasar melalui *platform* digital, memungkinkan perusahaan menjangkau perusahaan global.

4. Peningkatan kualitas layanan

Meningkatkan pengalaman pelanggan melalui interaksi yang lebih baik dan respon cepat terhadap kebutuhan mereka.

5. Inovasi dan kreativitas

Mendorong pengembangan produk baru dan model bisnis yang lebih inovatif.

Pertumbuhan digitalisasi semakin meluas ke berbagai sektor, Salah satunya digitalisasi di sektor perpajakan. Digitalisasi perpajakan di Indonesia dimulai dengan sistem *e-Filling* dan *e-Billing* dan beberapa sistem digital perpajakan lainnya, inovasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara elektronik, mengurangi kesalahan dan mempercepat

proses pelaporan. Seluruh manfaat ini sejalan dengan tujuan utama digitalisasi, yakni meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi data. Diharapkan dengan adanya digitalisasi pada perpajakan ini dapat mendukung pengelolaan pajak yang lebih efektif dan transparan.

2.1.4 Administrasi Perpajakan

Pajak menurut pasal 1 angka 1 UU angka 6 tahun 1983 sebagaimana sudah diubah beberapa kali terakhir menggunakan Undang-Undang angka 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Administrasi adalah proses pengelolaan yang melibatkan kerja sama antara individu dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu yang meliputi input, pengolahan data, output. Untuk melakukan pengolahan dan menghasilkan output memerlukan kemampuan dan keterampilan. Administrasi perpajakan mencakup seluruh prosedur pengelolaan pajak, mulai dari penghitungan, pemungutan, hingga pelaporan, yang dilakukan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa pajak yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang ada, serta mendukung kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Aspek administrasi perpajakan harus menyangkut usaha optimalisasi penerimaan pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak, Peningkatan kualitas

layanan kepada wajib pajak, Peningkatan efisiensi operasi layanan perpajakan, peningkatan kualitas sumber daya manusia otoritas perpajakan, upaya otoritas perpajakan dalam menurunkan penggelapan pajak, dan peningkatan kinerja teknologi informasi.

Adapun yang menjadi dasar hukum pemungutan pajak adalah pasal UU NKRI tahun 1945, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang Nomor 17 Tentang Pajak Penghasilan (PPh), Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn dan PPNBM), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 Tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang KUP, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pengadilan Pajak.

Dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang disebutkan di atas telah tersirat dan tersurat nilai-nilai administrasi perpajakan yang baik dan benar, alasannya bahwa setiap ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perpajakan sebagaimana di atas secara tegas telah mengatur seluruh mekanisme dan proses yang dilakukan dalam suatu aktivitas kewajiban perpajakan baik yang dilakukan oleh wajib pajak maupun oleh fiskus, secara materiil dan secara formiil.

2.1.5 Sistem Pajak

Indonesia menerapkan tiga mekanisme utama dalam sistem pemungutan pajak. Pertama, *Self Assessment System*, adalah kewajiban perpajakan dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak sendiri mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya. Kedua, *Official Assessment System*, yang mengharuskan

otoritas pajak untuk menentukan besaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Ketiga, *Withholding Assessment System*, dimana pihak ketiga, seperti pemberi kerja, melakukan pemotongan pajak sebelum pendapatan diberikan kepada wajib pajak.

Sistem kebijakan pajak mengatur mekanisme pemungutan, termasuk penetapan tarif pajak serta tanggung jawab dalam pembayaran pajak yang diperlukan untuk kepentingan Negara. Dengan penerapan prinsip keadilan, efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan dirancang untuk memastikan bahwa setiap wajib pajak berkontribusi secara proporsional terhadap kebutuhan negara.

Sistem perpajakan yang baik bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi pengguna yang memiliki kecenderungan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Jika sistem perpajakan baik, maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga ketaatan wajib pajak semakin meningkat dan sebaliknya apabila sistem pajak tidak tersistematis dengan baik akan membuat wajib pajak ragu dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga memicu terjadinya kecurangan pajak.

Penerapan sistem perpajakan di Indonesia dalam era digitalisasi banyak melakukan perkembangan berbagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, salahsatunya melalui penggunaan aplikasi seperti *e-bupot* unifikasi. Saat ini reformasi perpajakan yang sedang berlangsung fokus terhadap peningkatan kualitas layanan dan penyederhanaan proses administrasi. Misalnya, Unifikasi dari beberapa jenis pajak penghasilan kedalam SPT PPh Unifikasi yang bertujuan untuk mengurangi kompleksitas dan memberikan kemudahan bagi

wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Selain itu reformasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

2.1.6 SPT PPh Unifikasi

Unifikasi merupakan proses penyatuan atau standarisasi dari suatu hal. Sementara Surat Pemberitahuan (SPT) adalah dokumen yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan serta menghitung pembayaran pajak. Sehingga secara sederhana dapat disimpulkan bahwa SPT Unifikasi adalah penggabungan atau penyatuan SPT yang berbeda-beda menjadi sebuah standarisasi dalam satu SPT.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER/24/PJ/2021, Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Unifikasi (selanjutnya disebut SPT Masa PPh Unifikasi) adalah Surat Pemberitahuan Masa yang digunakan oleh Pemotong/Pemungut PPh untuk melaporkan kewajiban pemotongan dan/atau pemungutan PPh, dan/atau penyeteran sendiri atas beberapa jenis PPh dalam 1 (satu) Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dibidang perpajakan.

Menurut UU PPh, ada 6 (enam) jenis SPT masa yang penamaannya didasarkan pada nomor Pasal yang ada di dalam peraturan tersebut yaitu: SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), SPT Masa PPh Pasal 15, SPT Masa PPh Pasal 21/26, SPT Masa PPh Pasal 22, SPT Masa PPh pasal 23/26, dan SPT Masa PPh pasal 25. Namun 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. Adapun untuk SPT Masa PPh Pasal 21 dilaksanakan secara terpisah sedangkan

untuk SPT Masa PPh Pasal 25 sendiri sudah tidak wajib disampaikan sepanjang surat setoran pajak (SSP) telah mendapat validasi nomor transaksi penerimaan negara (NTPN).

Unifikasi tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan pelaporan pajak, tetapi juga meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Melalui Unifikasi pemerintah berharap dapat mengurangi beban administratif bagi wajib pajak khususnya wajib pajak badan dan instansi pemerintah yang memiliki kewajiban pelaporan perpajakan yang lebih kompleks.

2.1.7 *E-bupot* Unifikasi

Untuk mempermudah pelaporan pajak penghasilan secara unifikasi, DJP memperkenalkan aplikasi *e-bupot* unifikasi. Sistem ini dirancang agar wajib pajak badan dapat membuat bukti pemotongan pajak secara elektronik dan melakukan pelaporan pajak dalam satu *platform* digital yang terintegrasi.

Dengan adanya aturan terkait *e-bupot* unifikasi, maka ketentuan pembuatan bukti pemotongan atau pemungutan PPh maupun pelaporan SPT masa PPh juga ikut berubah. Didalam sistem perpajakan ini, pembuatan bukti potong/pungut dan lapor SPT Masa PPh dari beberapa jenis PPH dilakukan pada sistem yang sama. Jadi, jika sebelumnya aplikasi *e-bupot* hanya bisa digunakan untuk mengelola PPH 23/26 saja, kini beberapa jenis bukti potong dan SPT Masa PPh dapat dikelola melalui satu aplikasi *e-bupot*.

Berdasarkan PER-24/PJ/2021 *e-bupot* unifikasi adalah perangkat lunak yang disediakan di laman DJP, berfungsi untuk membuat bukti pemotongan atau bukti pemungutan sekaligus melaporkan SPT unifikasi dalam bentuk elektronik.

E-bupot ini dirancang untuk memperkuat implementasi *Self Assessment system* dengan memberikan kendali penuh kepada wajib pajak badan untuk menghitung, membuat bukti potong, dan melaporkan pajak secara digital.

Aplikasi *E-bupot* Unifikasi memiliki beberapa fungsi dan manfaat utama, yaitu :

1. Pembuatan bukti potong elektronik, hal ini berfungsi untuk mengurangi resiko kesalahan manual dalam pembuatan bukti potong.
2. Laporan Pajak Terintegrasi, hal ini mempermudah wajib pajak badan dalam melaporkan berbagai jenis SPT Masa PPh.
3. Validasi otomatis, sistem ini langsung terhubung dengan DJP sehingga memastikan data yang dilaporkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Efisiensi waktu, dengan adanya *e-bupot* unifikasi proses administrasi berlangsung lebih cepat dibandingkan dengan metode sebelumnya.
5. Meminimalisir kesalahan, sistem akan langsung secara otomatis mengurangi potensi kesalahan input data.
6. Transparansi, data dalam *e-bupot* langsung terintegrasi dengan DJP sehingga mengurangi resiko penyimpangan.
7. Data bukti potong yang diterbitkan otomatis menjadi data *propulated*, sehingga otomatis akan muncul dalam SPT Tahunan penerima bukti potong PPh. SPT Masa Unifikasi bertujuan untuk mempermudah dan mengurangi biaya administrasi bagi wajib pajak maupun DJP.

Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan *e-bupot*. Implementasi sistem ini diharapkan dapat menjadi bagian penting dari upaya

digitalisasi administrasi perpajakan untuk mengoptimalkan pelaporan dan kepatuhan wajib pajak

2.1.7.1 Syarat untuk penggunaan Aplikasi E-Bupot Unifikasi

Adapun syarat yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak Badan Instansi Pemerintah untuk penggunaan Aplikasi *e-Bupot* Unifikasi, Yaitu :

1. Sudah Memiliki Efin, Untuk menggunakan akun *DJP Online*

Nomor Efin atau *Electronic Filing Identification Number* adalah sepuluh digit angka yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak yang transaksinya dilakukan secara *online*.

2. Memiliki Sertifikat Elektronik

Sertifikat Elektronik atau Sertel adalah perangkat yang berisi identitas disertai dengan tanda tangan elektronik yang berfungsi untuk mengautentikasi penggunaan layanan perpajakan secara digital.

3. Ditetapkan oleh peraturan Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.7.2 Tahapan Penggunaan Aplikasi E-Bupot Unifikasi

Berikut langkah-langkah yang dilakukan untuk mengakses Aplikasi E-Bupot Unifikasi :

1. *Login* ke Aplikasi *E-Bupot* Unifikasi

- a) Buka laman *Djp online* (<https://djponline.pajak.go.id>) atau langsung ke laman E-Bupot Unifikasi (unifikasi.pajak.go.id)

- b) Masuk dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau menggunakan Nomor NIK KTP.

- c) Masukkan Kata sandi (*password*) *djponline*

- d) Masukkan Kode Keamanan (*Captcha*) yang muncul
 - e) Klik *Login*
2. Pilih Masa Pajak dan Jenis Pajak
- a) Tentukan masa pajak (bulan dan tahun) yang sesuai
 - b) Pilih jenis pajak yang berlaku, seperti PPh pasal 21, PPh pasal 23 atau yang lainnya.
3. Buat bukti Pemotongan/Pemungutan baru
- a) Klik tombol buat bukti potong baru
 - b) Isi data identitas penerima penghasilan (NPWP atau NIK penerima), nama lengkap sesuai dokumen
 - c) Isi detail transaksi, yang berisi tanggal transaksi, jenis penghasilan yang dipotong, nilai penghasilan brutto, dan tarif dan jumlah pajak yang dipotong.
 - d) Isi referensi dokumen jika ada, berupa nomor dan tanggal dokumen pendukung seperti *invoice* dan kontrak.
 - e) *Review* data yang dimasukkan
 - f) Pastikan data yang dimasukkan akurat dan sesuai, lalu klik simpan
 - g) *Submit* dan *Generate* Bukti Pemotongan/Pemungutan
 - h) Setelah dianggap *valid*, klik tombol submit.
 - i) Sistem akan memproses dan menghasilkan Bukti Potong Elektronik.
4. Cetak dan Simpan Bukti Pemotongan
- a) *Download File* Bukti Pemotongan/Pemungutan Unifikasi dalam format PDF.

- b) Simpan dokumen Bupot untuk keperluan arsip internal atau akan diberikan kepada pihak yang dipotong pajaknya.
5. Laporan SPT Masa Pajak terkait
- a) Bukti Pemotongan Unifikasi akan otomatis terintegrasi kedalam pelaporan SPT Masa.
 - b) Pilih jenis SPT yang akan dilaporkan.
 - c) *Review* data Bukti Potong
 - d) Isi Halaman Induk SPT, (Total Penghasilan Bruto, jumlah pajak yang dipotong). Sistem akan menentukan status SPT (Nihil,Kurang Bayar, atau lebih bayar).
 - e) *Submit* SPT, Klik tombol submit untuk mengirimkan SPT Masa Unifikasi.
6. Unduh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE)
- BPE adalah tanda resmi bahwa SPT Masa telah berhasil dilaporkan.
- a) Setelah *submit* berhasil *download* dan simpan BPE

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Dian Anita (2024)	Peranan Sistem Penerapan Aplikasi Unifikasi <i>E-Bupot</i> dan <i>E-filling</i> Terhadap Kepatuhan	Penelitian Kepustakaan atau <i>Library Research</i>	Penerapan <i>E-Bupot</i> Unifikasi Instansi Pemerintah sudah dilakukan dan memberikan dampak positif terhadap Pengelolaan Perpajakan dari mulai Perhitungan,

		Wajib Pajak Instansi Pemerintah.		Penyetoran, dan Pelaporan Pajak, <i>E-Bupot</i> Unifikasi juga memberikan kemudahan dalam pengarsipan transaksi pajak setiap tahun berjalan.
2.	Nur Erfina Soraya1, Ftmawati Zahroh2, 2024	Implementasi <i>E-Bupot</i> Unifikasi dan Tingkat Kepatuhan Pelaporan Pajak Unifikasi pada Wajib Pajak Wilayah Kabupaten Sumenep.	Kualitatif dengan Pendekatan Femonologi	Berdasarkan hasil pengamatan, pemberian sosialisasi oleh KPP Pratama Pamekasan dan KP2KP Sumenep belum membuahkan hasil yang maksimal. Terbukti dengan banyaknya wajib pajak yang belum memanfaatkan dan mengetahui <i>e-bupot</i> unifikasi.
3.	Dini Vientiany, Maysa Chairani, Miratul Imaniah, Nurhidayah 2024	Implementasi Sistem Pajak <i>Online</i> Di Indonesia	-	sistem pajak <i>online</i> di Indonesia menghasilkan peluang signifikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Efisiensi administrasi perpajakan, dan penerimaan negara. Namun, dalam penerapannya masih menghadapi tantangan seperti infrastruktur yang terbatas, rendahnya literasi pajak, dan keamanan sistem yang belum optimal. Solusi yang dapat dilakukan meliputi pengembangan infrstruktur jaringan, edukasi pajak, serta

				peningkatan keamanan sistem. Dengan upaya dan dukungan dari berbagai pihak, sistem pajak <i>online</i> dapat berkembang lebih efektif untuk mendukung pembangunan dan penerimaan Negara.
4.	Ketut Elly Sutrisni, Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, Luh Ketut Sintya Indah Sukma Dewi (2023)	Penerapan Sistem <i>E-Bupot</i> Unifikasi Dalam Perhitungan dan Pelaporan PPh serta Pengoptimalisasian Arsip Pajak.	-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kompetensi karyawan dalam menghitung, menyusun bukti potong, serta melaporkan SPT Masa PPh Unifikasi mengalami peningkatan melalui kegiatan sosialisasi disertai pelatihan yang telah diberikan.
5.	Ibnu Yudi Wibowo (2021)	Analisis Persepsi Manfaat Aplikasi <i>E-Bupot</i> Unifikasi Pada Instansi Pemerintah	Kuantitatif Dengan Penyebaran Kuesioner Survei	Pemahaman dalam penggunaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap persepsi manfaat dari penggunaan aplikasi <i>e-bupot</i> unifikasi wajib pajak instansi pemerintah pada KPP Kramat jati titik serta penghematan waktu, biaya dan usaha serta persepsi lebih bermanfaat dibanding aplikasi sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Jenis Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu aspek atau karakteristik tertentu yang menjadi fokus analisis dalam penelitian, baik yang berkaitan dengan individu, organisasi, maupun proses tertentu. Dalam penelitian ini objek yang dikaji adalah Penerapan *e-bupot* di Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Rokan Hulu, yang berlokasi di Jalan Komplek Perkantoran Pemda, Rambah Tengah Hilir, Kecamatan Rambah, Riau.

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara lebih mendalam. Data yang dianalisis dalam penelitian ini bersifat kualitatif, berupa deskripsi dalam bentuk narasi, wawancara, serta observasi, bukan dalam bentuk angka atau statistic kuantitatif.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Secara umum, data dalam penelitian dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Penelitian ini lebih berfokus pada penggunaan data kualitatif, yang berupa deskripsi dalam bentuk teks atau wawancara.

3.2.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang terdapat di penelitian ini, yaitu : Data Primer Sugiyono (2017:225) data primer adalah pemberi data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, pengumpul data melakukan langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang akurat dengan cara melalui proses wawancara mengenai penerapan *e-bupot* sebagai upaya digitalisasi administrasi perpajakan pada Dinas PERKIM Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan PER-24/PJ/2021. Adapun beberapa contoh teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.3 Defenisi Operasional

Definisi operasional menurut (Sugiyono, 2019) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, defenisi operasional terkait dengan penerapan *e-bupot* Unifikasi sebagaimana diatur dalam PER-24/PJ/2021, yang mendefinisikan *e-bupot* sebagai sistem elektronik untuk pembuatan bukti pemotongan dan pelaporan pajak.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan yang esensial dalam proses penelitian, karena menentukan kualitas informasi yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data mencakup observasi langsung, wawancara mendalam, serta analisis dokumentasi guna mendapatkan informasi yang lebih komprehensif.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara tidak struktur kepada informan. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bersifat bebas dimana penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan informan bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-bupot* unifikasi sebagai salah satu upaya digitalisasi administrasi perpajakan di Dinas PERKIM Rokan Hulu.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2022) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses sistematis dalam menyusun informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengelompokan data kedalam kategori tertentu, mengidentifikasi pola yang muncul, serta menarik kesimpulan yang dapat menggambarkan fenomena yang diteliti secara jelas dan terstruktur.

Metode Analisis yang data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena analisis dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan kemudian diolah dalam bentuk narasi, keterangan, diagram, atau visualisasi.

Data tersebut didapat dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Proses awal dari pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan observasi, yang memungkinkan terkumpulnya data yang beragam dan kaya informasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data merupakan proses penyaringan, peringkasan, dan pemilihan informasi yang relevan agar data yang dihasilkan lebih terfokus dan memberikan gambaran yang lebih jelas.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, flow chart, dan visualisasi lainnya. Melalui penyajian ini, data menjadi lebih terstruktur yang memudahkan pemahaman. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang paling umum digunakan adalah teks naratif.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Concluding Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan adalah proses menarik kesimpulan dalam penelitian yang dapat menjawab rumusan masalah pada topik penelitian. Kesimpulan tahap awal yang diajukan bersifat provisional dan dapat berubah jika tidak ada bukti valid yang mendukung saat pengumpulan data. Kesimpulan yang diajukan bersifat kedibel jika ditemukan bukti-bukti yang konsisten saat peneliti melakukan pengumpulan data kembali dilapangan. Penarikan kesimpulan yang diperoleh dari kondisi tersebut dianggap seagai kesimpulan yang dapat dipercaya, dan diharapkan dapat mengungkapkan temuan baru yang sebelumnya belum terungkap (Sugiyono, 2019).