

IMPLEMENTASI E-BUPOT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN DAN KREDIBILITAS PERUSAHAAN JASA DI SURABAYA TERHADAP CUSTOMER.

DIMAS MARDIANTO FACHTONI

Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya
email : dimasmardianto31@gmail.com

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Ebuport dalam upaya meningkatkan kepatuhan dan kredibilitas perusahaan terhadap customer. Objek dalam penelitian ini adalah perusahaan ABC yang mendapati adanya dilematis persoalan yakni kepatuhan customer dalam pemotongan pajak PPh Pasal 23 dan kredibilitas perusahaan terhadap customer. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa implementasi Ebuport dalam meningkatkan kepatuhan terkait Pajak PPh pasal 23 dilakukan menggunakan prinsip *self assessment*. Sesuai dengan prinsip tersebut sehingga perusahaan dalam implementasinya sebagai berikut sosialisasi kebijakan baru perusahaan kepada customer, pemantauan input pajak yang dilakukan customer, dan optimalisasi median elektronik email sebagai pemberitahuan jika customer mengalami keterlambatan dari jatuh tempo pembayaran pajak PPh 23. Sedangkan terkait dengan kredibilitas perusahaan memberikan toleransi dan himbauan karena prinsip pemotongan dan pelaporan pajak PPh pasal 23 merupakan *self assessment dari customer*..

Kata kunci: E-Bupot, Kepatuhan Wajib Pajak, Kredibilitas Perusahaan

Abstract This study aims to describe the implementation of Ebuport in an effort to increase the company's compliance and credibility with customers. The object of this research is ABC company which finds a dilemma problem, namely customer compliance in withholding Income Tax Article 23 and the company's credibility to customers. The type of research used in this research is descriptive qualitative with data collection methods including observation, interviews, and documentation. Data analysis methods used in this study include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of research that has been carried out, the implementation of Ebuport in increasing compliance with Article 23 PPh Tax is carried out using the principle of self-assessment. In accordance with this principle, the company implements the following socialization of the company's new policy to customers, monitoring of tax inputs made by customers, and optimizing the electronic median of email as a notification if the customer experiences delays from the due date for paying PPh 23 taxes. Meanwhile, regarding the credibility of the company, it gives tolerance. and an appeal because the principle of withholding and reporting income tax article 23 is a self-assessment from the customer.

Keywords: E-Bupot, Taxpayer Compliance, Company Credibility

I. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah upaya yang dilakukan pemerintah dengan tujuan meningkatkan aspek kehidupan bangsa dan negara serta sebagai proses pengembangan sistem penyelenggaraan negara dalam mewujudkan tujuan nasional. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan mengoptimalkan pajak yang diterima.

Menurut Mardiasmo (2016) dalam (Deslivia & Christine, 2021) Pajak merupakan iuran yang bersumber dari rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan dana tersebut nantinya akan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Di Indonesia pajak dibagi menjadi 2, yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten atau kota yang hasilnya dipergunakan untuk menunjang penerimaan asli daerah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryo Bimo (2012) dalam (Fitria, 2017) bahwa angka kesadaran masyarakat terhadap pembayaran pajak masih rendah dibandingkan negara – negara di asia tenggara. Hal ini yang harus diperhatikan oleh pemerintah terkait kepatuha.

pajak pada masyarakat umum. Keterkaitan dengan kepatuhan pajak di atas harus diimbangi dengan kepatuhan pemilik perusahaan. Berdasarkan jenis pajak yang harus dipatuhi diantaranya PBB, PPh, PPN, dan PPh pasal 23.

Salah satu perusahaan jasa yang mengimplementasikan PPh pasal 23 yaitu perusahaan ABC. Perusahaan ABC merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang persewaan mobil mewah. Pada pelaksanaannya perusahaan tersebut melakukan pembayaran pajak diantaranya PPN, Pajak Kendaraan, dan PPh Pasal 23. Berdasarkan informasi dari bagian divisi pajak bahwa pembayaran pajak PPh pasal 23 dilakukan secara mandiri oleh pengguna jasa mobil mewah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Serin Lukas (2019) bahwa penerapan pembayaran pajak telah menggunakan *Self Assessment*, yang artinya wajib pajak sudah diberikan kewenangan untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri dan membayar sendiri pajak yang terutang yang harus dibayar. Asas pemungutan pajak ini sudah berlandaskan keadilan dengan menganut Asas Equality yaitu pemungutan pajak yang dilakukan negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak, di mana negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.

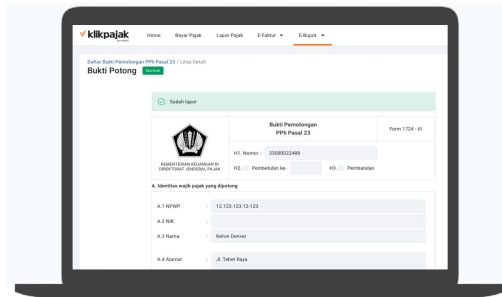
Tujuan dari asas *Self assesment* dalam pembayaran pajak ialah memberikan 2 (dua) manfaat yaitu terwujudnya kredibilitas perusahaan dalam pencatatan pajak karena dasar yang digunakan adalah bukti

pembayaran yang diberikan oleh *customer* dan memberikan kepercayaan kepada *customer* atas kepatuhan dalam pembayaran pajak yang sudah menjadi kewajiban pengguna jasa.

Dasar kepercayaan tersebut yang digunakan perusahaan jasa untuk dapat mempercayakan pembayaran pajak atas jasa yang ditransaksikan. Berdasar atas transaksi yang dilakukan dan dibuktikan dengan invoice serta faktur pajak pengguna jasa / *customer* dapat melakukan pelaporan pajak secara mandiri melalui layanan E-Bupot.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 141/PMK.03/2015 bahwa nilai pemotongan PPh pasal 23 yaitu sebesar 2% dari jumlah bruto nilai jasa dan membuat bukti potong pajak melalui aplikasi E-Bupot. Kode billing pada aplikasi E-Bupot ialah MAP 411124 dan kode jenis setoran 104 dan pembayaran terakhir adalah tanggal 10 pada bulan berikutnya.

Tujuan dari mempercayakan *customer* untuk melakukan pemotongan tersebut dikarenakan pembayaran pajak harus dilakukan oleh pihak yang menerima jasa baik yang merupakan wajib pajak atau bukan. *Customer* mitra dapat melakukan pembayaran pajak apabila sudah menerima faktur pembayaran atas jasa yang telah dibayarkan. Pihak perusahaan memberikan saran agar penerima jasa menggunakan aplikasi E-Bupot untuk melakukan potongan pajak PPh pasal 23. Penggunaan E-Bupot dalam proses pembayaran pajak akan mudah dalam proses pengecekannya.



Sumber : Peneliti 2021

Gambar 1.1 : Aplikasi E-bupot

Pada tahun 2020 perusahaan ABC mendapati suatu kasus pada perusahaan mitra perusahaan yang meminta faktur pembayaran kembali. Asumsi yang disampaikan oleh perusahaan mitra tersebut adalah faktur yang telah diberikan hilang dan pembayaran pajak belum dilakukan dengan tanggal yang sama. Pada saat pengecekan yang dilakukan oleh perusahaan melalui sistem pajak yang dimiliki bahwa perusahaan mitra tersebut telah melakukan penginputan pajak sesuai dengan nomor *invoice* yang diberikan sebelumnya terhadap sistem pajak tersebut.

Sesuai dengan pemaparan terkait dengan self assessment di atas pada tahun 2019, pada perusahaan ABC yang merupakan objek penelitian ini mendapati permasalahan terkait kepatuhan pada pelaporan pajak PPh pasal 23 pada transaksi sewa mobil yang dilakukan dengan *customer*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak perpajakan perusahaan ABC bahwa pada tahun 2020 terdapat satu *customer* yang melakukan pelanggaran terkait self assessment pajak PPh 23 yang menjadi tanggung jawabnya. Beberapa pelanggaran yang dilakukan

diantaranya kelalaian dalam proses pelaporan, penggunaan bupot manual, tidak memberikan no. invoice sesuai dengan pemotongan pajak, dan pembayaran yang dialkuka, dengan cara komulatif tidak sesuai dengan jatuh tempo pembayaran yang tertera dalam invoice yang telah diberikan. Hal ini yang menjadikan kepatuhan dalam pembayaran pajak menjadi terhambat.

Keterlambatan yang dilakukan sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan pihak customer menyampaikan bahwa dana yang digunakan untuk pembayaran mengalami keterlambatan dari pusat. Keterlambatan ini yang menyebabkan pihak customer tidak dapat melaporkan pajak yang seharusnya dilaporkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Permasalahan ini sesuai dengan hasil penelitian Nadya Nur' Azizah, Sri Mangesti Rahayu, dan Amiruddin Jauhari (2015) bahwa pada laporan tahun 2014 terjadi kesalahan input pada jenis pajak yang mengakibatkan tidak dapat melaporkan pajak yang telah dipotong.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu adanya kajian lebih dalam tentang Implementasi E-BUPOT dalam upaya meningkatkan kepatuhan dan kredibilitas perusahaan jasa di Surabaya terhadap *Customer*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian pajak

Pajak menurut Mardiasmo (2016) dalam penelitian (Deslivia & Christine, 2021) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat

timbal balik secara langsung dan dana tersebut nantinya akan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang sangat potensial yang digunakan oleh pemerintah sebagai sumber pembiayaan dalam menyelenggarakan roda pemerintahan.

Pajak merupakan pungutan yang diberlakukan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu pemasukan yang nantinya akan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran negara. Sedangkan menurut S. I. Djajadiningrat dalam Resmi (2017) Pajak sebagai kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman.

Ada beberapa fungsi yang dimiliki oleh pajak, fungsi tersebut yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya.

Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan,

dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

2. Fungsi *regulerend* (mengatur)
Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

3. Fungsi Stabilitas
Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Pajak dikaji dari jenisnya sebagai berikut :

- a. Pajak-pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi
 1. Pajak Penghasilan (PPh)
 2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
 3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM)
 4. Bea Meterai
 5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
 6. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
- b. Pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota antara lain meliputi :
 1. Pajak Propinsi
 - a) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;
 - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;
 - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.
 2. Pajak Kabupaten/Kota
 - a) Pajak Hotel;
 - b) Pajak Restoran;
 - c) Pajak Hiburan;
 - d) Pajak Reklame;
 - e) Pajak Penerangan Jalan;

- f) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C;
- g) Pajak Parkir.

Berdasarkan pemaparan jenis pajak di atas fokus pajak dalam penelitian ini adalah pajak PPh Pasal 23 yang disebutkan dengan E Bupot. Menurut Undang – undang No. 36 Tahun 2008 bahwa Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi maupun badan berdasarkan jumlah penghasilan yang diterima selama satu tahun. Bentuk usaha tetap merupakan subjek pajak yang perlakuan perpajakannya dipersamakan dengan subjek pajak badan.

Berdasarkan beberapa jenis pajak di atas bahwa focus penelitian ini pada pajak penghasilan bidang sewa . Sesuai dengan Undang-undang di atas besaran pemotongan atas pajak tersebut ialah 2% atas bruto sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta, kecuali sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta yang telah dikenai Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).

Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 23

Pajak Penghasilan Pasal 23 ini merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Menurut Direktorat Jendral Pajak, Pajak Penghasilan Pasal 23 adalah pajak yang dikenakan pada penghasilan atas modal, penyerahan jasa, atau hadiah dan penghargaan, selain yang telah dipotong PPh Pasal 21. Umumnya penghasilan jenis ini terjadi saat adanya transaksi antara

dua belah pihak, dimana pihak yang menerima penghasilan atau penjual atau pemberi jasa akan dikenakan PPh pasal 23.

Ketentuan dalam Pasal 23 UU PPh mengatur pemotongan pajak atas penghasilan sebesar 2% yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggara kegiatan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan Pasal 21 yang dibayarkan, disediakan untuk dibayarkan, atau telah jatuh tempo pembayarannya oleh badan pemerintah, subjek pajak dalam negeri, penyelenggara kegiatan, bentuk usaha tetap atau perwakilan perusahaan luar negeri lainnya. (Fitria, 2017)

Objek Pajak PPh Pasal 23

Berdasarkan undang – undang No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak PPh Pasal 23 Pasal 21 menyatakan bahwa Pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan dengan nama dan dalam bentuk apa pun yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri wajib dilakukan oleh:

- a. Pemberi kerja yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau bukan pegawai;
- b. Bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan;

- c. Dana pensiun atau badan lain yang membayarkan uang pensiun dan pembayaran lain dengan nama apa pun dalam rangka pensiun;
- d. Badan yang membayar honorarium atau pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan jasa termasuk jasa tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas;
- e. Penyelenggara kegiatan yang melakukan pembayaran sehubungan dengan pelaksanaan suatu kegiatan.

Pengertian Wajib Pajak Badan

Menurut Djoko Muljono (2010) dalam (Fitria, 2017), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Fitria, 2017).

Wajib Pajak badan dalam negeri yang berbentuk perseroan terbuka yang paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari jumlah keseluruhan saham yang disetor diperdagangkan di bursa efek di Indonesia dan memenuhi persyaratan tertentu lainnya dapat memperoleh tarif sebesar 5% (lima persen) lebih rendah daripada tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2a) yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan UU No. 36 Tahun 2008 pasal 21 bahwa Pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan dengan

nama dan dalam bentuk apa pun yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri wajib dilakukan oleh pemberi kerja yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau bukan pegawai.

Sesuai pasal 23 subjek pajak badan dalam negeri, penyelenggara kegiatan, bentuk usaha tetap, atau perwakilan perusahaan luar negeri lainnya kepada Wajib Pajak dalam negeri atau bentuk usaha tetap, dipotong pajak oleh pihak yang wajib membayarkan pembayaran pajak dilakukan oleh pihak yang menerima jasa. Besaran pajak yang harus dibayarkan yaitu 2% atas bruto sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta, kecuali sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta yang telah dikenai Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2). Hal ini didukung dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak No. KEP -269/PJ/2020 bahwa pemotong PPh pasal 23 bukan berstatus sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Kajian E-Bupot

Berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pajak No. KEP - 269/PJ/2020 bahwa non Wajib Pajak Badan diharuskan menyampaikan bukti pemotongan pajak PPh Pasal 23 sesuai dengan ketentuan PER-04/PJ/2017. Menurut PER-04/PJ/2017 bukti pemotongan PPh Pasal 23 adalah SPT Elektronik adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen

elektronik. Dokumen elektronik yang terkait dengan PPh Pasal 23 adalah E-Bupot.

Aplikasi Bukti Pemotongan PPh Pasal 23 Elektronik yang selanjutnya disebut Aplikasi *e-Bupot 23* 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, membuat dan melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23 dalam bentuk dokumen elektronik. (Tatiana, 2019)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 141/PMK.03/2015 bahwa nilai pemotongan PPh pasal 23 yaitu sebesar 2% dari jumlah bruto nilai jasa dan membuat bukti potong pajak melalui aplikasi E-Bupot. Kode billing pada aplikasi E-Bupot ialah MAP 411124 dan kode jenis setoran 104 dan pembayaran terakhir adalah tanggal 10 pada bulan berikutnya.

E-Bupot merupakan aplikasi yang baru diterapkan di Indonesia, dengan adanya aplikasi ini efisiensi dan efektifitas pelaporan pajak dapat di percepat. PPh 23 adalah pajak yang dipotong oleh pemungut pajak dari wajib pajak saat terjadinya transaksi. Aplikasi e-bupot ini di harapan dapat membantu Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan PPh pasal 23.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak

yang berlaku. Menurut (Wardani & Rumiya, 2017) kepatuhan wajib pajak meliputi yaitu memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Berdasarkan pemaparan di atas terdapat beberapa kriteria di dalam kepatuhan wajib pajak (Menteri Keuangan Nomor 74/ PMK.03/ 2012), yaitu:

1. Menyampaikan SPT secara tepat waktu.
2. Semua jenis pajaknya lunas, yang mana tidak memiliki tunggakan pajak apapun kecuali mendapatkan izin untuk menunda pembayaran pajak atau mengangsur pajak.
3. Laporan keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau dengan lembaga pengawasan keuangan pemerintahan dengan pendapat yaitu wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah melakukan tindakan pidana di dalam bidang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self assesment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Berdasarkan pernyataan dalam beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan

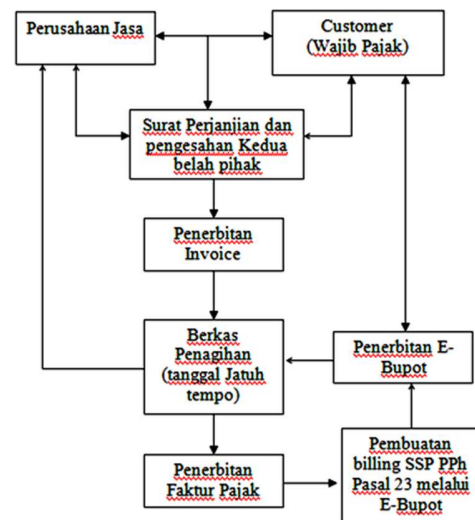
kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Sesuai dengan pemaparan di atas, maka alur pemotongan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak melakukan transaksi jasa kepada perusahaan
- b. Pihak perusahaan menerbitkan perjanjian kontrak kerjasama
- c. Wajib Pajak PKP menandatangani perjanjian kontrak yang dibuat oleh perusahaan
- d. Berdasar atas perjanjian kontrak yang diterbitkan dan disahkan kedua belah pihak, maka perusahaan menerbitkan invoice sebagai bukti bahwa perjanjian sewa menyewa telah disetujui.
- e. Sesuai dengan invoice yang diterbitkan, selanjutnya pihak perusahaan menerbitkan berkas penagihan atas pembayaran yang dilakukan oleh *customer*.
- f. Berdasar pada invoice dan berkas penagihan yang telah diterbitkan selanjutnya perusahaan memberikan faktur pajak yang berisi nominal pajak yang dipotong dari jumlah pembayaran pokok yang harus dibayarkan oleh *customer* kepada dinas pajak melalui aplikasi e-Bupot.
- g. Pembuatan billing SSP PPh Pasal 23 dilakukan oleh *customer* dengan dasar dari faktur pajak yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan
- h. Penerbitan e-Bupot PPh Pasal 23. Penerbitan tersebut merupakan langkah terakhir sebagai bukti

bahwa *customer* telah melakukan pelaporan pajak PPh pasal 23 atas jasa yang digunakan.

Sesuai dengan pemaparan alur pemotongan di atas, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 : alur pemotongan pajak PPh Pasal 23

Kredibilitas

Kredibilitas perusahaan dapat dibentuk melalui bantuan dari media massa, dimana nantinya informasi dari perusahaan dapat tersampaikan kepada konsumen (Salfina & Gusri, 2018). Menurut Lafferty et al (2002), kredibilitas perusahaan merupakan bagian dari citra perusahaan yang ditimbulkan dari kesan baik yang berasal dari pikiran konsumen (Salfina & Gusri, 2018). Berdasarkan pengertian di atas menggambarkan bahwa kredibilitas perusahaan merupakan proses komitmen perusahaan yang bertujuan untuk menjaga loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Jika dikaitkan dengan kajian tentang E-Bupot tentu kaitannya

dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pihak pemotong pajak adalah layanan penghitungan jumlah pajak yang harus dibayarkan dan memberikan bukti pembayaran kepada pihak pemotong (*customer*).

III Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) dalam (Setyorini, 2021) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena didalam suatu masyarakat tanpa menggunakan proses pengukuran dan perhitungan.

Metode penelitian Deskriptif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, peneliti kualitatif akan menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kualifikasi lainnya

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT ABC yang merupakan perusahaan persewaan kendaraan mewah di wilayah Surabaya

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Menurut Denzin dan Lincoln (2009:524) dalam (Hasanah, 2017) bahwa Observasi merupakan langkah awal menuju fokus perhatian lebih luas yaitu observasi partisipan, hingga observasi hasil praktis sebagai sebuah metode dalam kapasitasnya sendiri - sendiri.

Sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan observasi dilakukan untuk mengamati perilaku *customer* dalam tindakan kepatuhan dalam pelaporan pajak PPh pasal 23 dan mengamati tindakan perusahaan dalam mengupayakan kredibilitas perusahaan terhadap *customer*

Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data langsung kepada Narasumber guna untuk memperoleh informasi agar dapat melengkapi data yang diperlukan. Beberapa informan yang dapat memebrikan informasi terkait penelitian ini diantaranya :

- a. Si A : Kasubag Pajak PT ABC
- b. Si B : Admin PT ABC
- c. Si C : Manager Pemasaran PT ABC
- d. Si D : Mitra Perusahaan atau penyewa kendaraan
- e. Si E : Mitra Perusahaan atau penyewa kendaraan

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu memperoleh data melalui Dokumen, Buku ataupun Jurnal yang berkaitan dengan data yang diperlukan untuk penelitian. Dokumen yang dibutuhkan dalam peneitian ini adalah Bukti potong PPh Pasal 23 dan profil perusahaan

Fokus Penelitian

Menurut teori nya apa saja yang akan dibahas:

- 1) Penerapan E-BUPOT pada pemungutan pajak PPh Pasal 23
- 2) Kredibilitas Perusahaan ABC dalam upaya pemungutan PPh Pasal 23

Teknik Analisis Data

Teknik analisa Data yang dipergunakan untuk penelitian setelah

dilakukannya pengumpulan data seperti yang dipaparkan diatas adalah

- 1) Reduksi Data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian dengan membuat kategori berdasarkan kategori atau jenis yang sama dan membuang data yang tidak diperlukan.
- 2) Penyajian Data yaitu Kegiatan mengumpulkan Informasi dalam bentuk teks atau Grafis dengan memisahkan pola yang berbeda sesuai dengan jenis dan macamnya.
- 3) Penarikan Kesimpulan adalah kesimpulan dalam penelitian Kualitatif merupakan Jawaban dari Rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

IV Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Deskripsi Objek Penelitian

KALLA OTO merupakan salah satu bisni Kalla Group yang mengelola kebuthan transportasi, baik berupa penjualan unit maupun penyedia jasa service dan Penyewaan kendaraan. KALLA OTO merupakan leader dalam penjualan unit transportasi merk Toyota di Indonesia Timur. Merin s keberhasilan sejak tahun 1952, kini bisnis dibawah koordinasi KALLA OTO semakin berkembang, dak hanya terbatas pada penjualan unit Toyota, tetapi merambah ke penjualan unit merk KIA, Chrysler, Jeep, Dodge, Fiat & Alfa Romeo. Selain itu menambah peluang bisnis untuk kebutuhan operasional pribadi hingga keperluan travel.

Perusahaan kian bertubuh semakin hari semakin bertambah

kuat, terus berpar sipasi dalam dinamika pasar yang dak menentu, dengan terus meningkatkan pelayanan maksimal terhadap *Customer*.

PT. Bumi Jasa Utama berdiri sejak tahun 2003, PT. Bumi Jasa Utama merupakan salah satu bisnis dalam KALLA OTO yang mengelola penyediaan penyewaan kebutuhan transportasi, baik untuk operasional perusahaan, keperluan pribadi maupun kebutuhan travel. bersinergi dengan seluruh bisnis unit KALLA OTO. pengalaman dalam pelayanan transportasi selama 66 Tahun akan memberikan anda kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan anda kepada kami. komitmen tersebut mengantarkan kami terus meningkat dengan semakin banyaknya kantor cabang kami yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. PT. Bumi Jasa Utama menawarkan unit kendaraan yang prima dengan paket pelayanan dan harga yang kompe dipasarnya guna memenuhi kebutuhan transportasi anda.

Pembahasan

Implementasi e-Bupot dalam Upaya meningkatkan Kepatuhan dalam Pelaporan dan Pemotongan PPh Pasal 23

Pajak menurut Mardiasmo (2016) dalam penelitian (Deslivia & Christine, 2021) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan dana tersebut nantinya akan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara,

yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak Penghasilan Pasal 23 ini merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang - undang PPh mengatur pemotongan pajak atas penghasilan sebesar 2% yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggara kegiatan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan Pasal 21.

Pemaparan diatas sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 141/PMK.03/2015 bahwa nilai pemotongan PPh pasal 23 yaitu sebesar 2% dari jumlah bruto nilai jasa dan membuat bukti potong pajak melalui aplikasi e-Bupot.

Implementasi E-Bupot pada perusahaan ABC cabang Jawa timur pemberlakuan kebijakan tentang implementasi e-Bupot sebenarnya dimulai pada akhir 2018. Pada tahun tersebut perusahaan ABC cabang Jawa Timur telah mengimplementasikan pada sebagian *customer* yang menggunakan jasa persewaan mobil di perusahaan tersebut.

Optimalisasi pemberlakuan kebijakan penggunaan e-Bupot yaitu pada tahun 2019. Langkah – langkah yang dilakukan perusahaan ABC cabang Jawa Timur dalam pemberlakuan penggunaan aplikasi e-Bupot dalam proses pemotongan PPh Pasal 23 yaitu Sosialisasi kepada *customer*.

Sosialisasi kepada *customer* digunakan pada saat pihak pemasaran

melakukan penawaran kepada *customer* tentang kebijakan tersebut. Selain itu, bagian pemasaran juga memberikan edukasi terkait aplikasi e-Bupot. Hal ini dilakukan semata-mata untuk memudahkan *customer* dalam penyelesaian pelaporan pembayaran PPh pasal 23 secara mandiri karena didalam pemotongannya merupakan kewajiban pengguna jasa bukan penyedia jasa.

Kewajiban dalam pembayaran pajak PPh Pasal 23 yang dilakukan oleh wajib pajak (pengguna jasa) merupakan bentuk kepatuhan wajib pajak kepada direktorat pajak yang harus dipenuhi pada tanggal 10 di bulan berikutnya. Data pendukung pembayaran pajak oleh *customer* yang telah disediakan oleh perusahaan ABC.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Serin Lukas (2019) bahwa penerapan pembayaran pajak telah menggunakan *Self Assessment*, yang artinya wajib pajak sudah diberikan kewenangan untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri dan membayar sendiri pajak yang terutang yang harus dibayar. Asas pemungutan pajak ini sudah berlandaskan keadilan dengan menganut Asas Equality yaitu pemungutan pajak yang dilakukan negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak, di mana negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.

Self assesment sesuai pamaran di atas telah diterapkan di Perusahaan ABC terskait pembayaran PPh Pasal 23 diberikan kebebasan kepada mitra untuk melakukannya dengan syarat

perusahaan mitra yang menjadi *customer* perusahaan merupakan wajib pajak badan.

Upaya yang dilakukan perusahaan dalam menunjang kepatuhan *customer* dalam pelaporan pajak sebelum jatuh tempo pembayaran adalah memberikan komunikasi secara lisan maupun secara surat elektronik. Dasar yang digunakan perusahaan ABC adalah pemantauan input pajak yang dilakukan oleh *customer*. Dengan adanya pemberitahuan yang dilakukan diharapkan antara perusahaan dan *customer* dapat memenuhi standart minimal kepatuhan dalam pemotongan dan pembayaran pajak PPh pasal 23.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Laura Fevriyellen Tatiana (2017) yang berjudul Aplikasi e-Bupot Untuk Pajak Penghasilan Pasal 23/ Efektifitas Penggunaan 26 bahwa e-Bupot merupakan aplikasi yang baru diterapkan di Indonesia, dengan adanya aplikasi ini efisiensi dan efektifitas pelaporan pajak dapat di percepat.

PPh 23 adalah pajak yang dipotong oleh pemungut pajak dari wajib pajak saat terjadinya transaksi. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang utama untuk Negara kita Indonesia, dengan membayar pajak kita ikut dalam membangun negara ini ke arah yang lebih baik, semua usaha selalu diberikan oleh Pemerintahan agar wajib Pajak merasa diberikan kemudahan untuk melakukan pelaporan.

Prosedur pemotongan, pembayaran, dan pelaporan pajak di perusahaan ABC sebagai berikut :

1. Wajib Pajak PKP menandatangani perjanjian kontrak yang dibuat oleh perusahaan ABC. Hal ini bertujuan untuk terwujudnya kerjasama yang memiliki dasar hukum terkait jasa sewa kendaraan yang dilakukan baik harga maupun spesifikasi kendaraan yang disewa serta durasi sewa.
2. Berdasar atas perjanjian kontrak yang diterbitkan dan disahkan kedua belah pihak, maka perusahaan menerbitkan invoice sebagai bukti bahwa perjanjian sewa menyewa telah disetujui.
3. Sesuai dengan invoice yang diterbitkan, selanjutnya perusahaan ABC menerbitkan berkas penagihan atas pembayaran yang dilakukan oleh *customer*. Hal ini digunakan sebagai dasar perusahaan ABC dalam melakukan penagihan kepada *customer* apabila pembayaran telah memenuhi jatuh tempo.
4. Berdasar pada invoice dan berkas penagihan yang telah diterbitkan selanjutnya perusahaan memberikan faktur pajak yang berisi nominal pajak yang dipotong dari jumlah pembayaran pokok yang harus dibayarkan oleh *customer* kepada dinas pajak melalui aplikasi e-Bupot.
5. Pembuatan billing SSP PPh Pasal 23 dilakukan oleh *customer* dengan dasar dari faktur pajak yang dikeluarkan oleh perusahaan ABC
6. Penerbitan e-Bupot PPh Pasal 23. Penerbitan tersebut merupakan langkah terakhir sebagai bukti bahwa *customer* telah melakukan

pelaporan pajak PPh pasal 23 atas jasa yang digunakan.

Berdasarkan pemaparan prosedur pemotongan dan pelaporan pajak yang ditetapkan perusahaan di atas berlaku untuk semua *customer* sejak tahun 2019.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa pada tahun 2019 terdapat beberapa persoalan terkait beberapa perusahaan yang menolak menggunakan e-Bupot dalam proses pelaporan pajak PPh pasal 23 yang merupakan kewajiban wajib pajak PKP dengan alasan kebijakan perusahaannya yang menghendaki bupot manual.

Implementasi e-Bupot dalam upaya meningkatkan kredibilitas kepada *customer* dalam Implementasi e-Bupot

Kredibilitas merupakan komitmen perusahaan sebagai upaya membangun kepercayaan kepada pelanggannya. Jika dikaitkan dengan kajian tentang e-Bupot tentu kaitannya dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pihak pemotong pajak adalah layanan penghitungan jumlah pajak yang harus dibayarkan dan memberikan bukti pembayaran kepada pihak pemotong (*customer*).

Perusahaan ABC merupakan perusahaan yang memiliki komitmen untuk tetap dipercaya oleh customernya. Perusahaan tersebut bergerak pada jasa persewaan mobil mewah. Komitmen yang diberikan kepada customernya terkait dengan PPh pasal 23 adalah memberikan pelayanan terkait persyaratan administrasi pajak PPh pasal 23 yang

telah menjadi komitmen perusahaan dalam budaya kerjanya diantaranya :.

1. Penyediaan dokumen pendukung yang dibutuhkan *customer* dalam melakukan pemotongan, pembayaran dan pelaporan pajak PPh Pasal 23 yang menjadi kewajiban
2. Memberikan edukasi dan pemahaman terkait perubahan kebijakan dari penggunaan bupot manual ke e-Bupot
3. Memberikan layanan informasi terkait jatuh tempo pelaporan pembayaran pajak PPh pasal 23 kepada *customer*
4. Memberikan pelayanan penyelesaian kendala yang dihadapi *customer* dalam pelaporan pajak melalui aplikasi e-Bupot

Komitmen dalam memberikan pelayanan kepada *customer* di atas upaya yang dilakukan perusahaan dalam menjaga citra positif perusahaan. Upaya mewujudkan citra positif perusahaan terkait implementasi e-Bupot kepada *customer* yaitu permasalahan pada tahun 2020 yaitu adanya perusahaan XYZ yang mengajukan faktur pajak baru.

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan bahwa permohonan yang diajukan perusahaan XYZ merupakan kesalahan yang telah dilakukan oleh yang bersangkutan namun dalih yang digunakan dalam permohonan tersebut adalah faktur yang lama telah hilang sehingga memerlukan faktur baru.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa perusahaan ABC

memiliki prosedur pelayanan dalam penerbitan faktur baru yang diminta customernya yaitu pihak pemohon harus melakukan pembatalan pada input pajak yang sudah dilakukan. adanya permasalahan tersebut kredibilitas menjadi kondisi dilematis antara kepatuhan dan kredibilitas perusahaan terkait pajak PPh pasal 23.

Namun adanya prosedur yang telah diterapkan antara perusahaan jasa dengan customernya tetap dapat melakukan kewajiban masing – masing terkait pelaporan pajak PPh pasal 23.

Kendala Perusahaan ABC dalam Implementasi e-Bupot PPh Pasal 23

Kendala yang dialami dalam Implementasi e-Bupot dalam pemotongan, pembayaran, dan pelaporan pasal 23 secara *self assessment* oleh wajib pajak badan (*customer*) yang terjadi di Perusahaan ABC masih mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa kendala yang terjadi dalam implementasinya diantaranya :

1. Beberapa perusahaan BUMN masih menggunakan Bupot manual dalam pelaporan kepada perusahaan
2. Tingkat kepatuhan sesuai tanggal yang ditetapkan masih banyak dilanggar oleh *customer*
3. Beberapa perusahaan telat dalam pelaporan sehingga menghambat pelaporan yang dilakukan oleh perusahaan ABC kepada perusahaan pusat

V KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa 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 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.

Sedangkan upaya perusahaan dalam upaya meningkat kredibilitas perusahaan dalam implementasi e-Bupot kepada *customer* pada pelaporan pajak PPh pasal 23 memberikan pelayanan kepada *customer* baik secara dokumen pendukung maupun kendala yang dialami *customer* dalam proses pelaporannya sehingga komitmen yang diwujudkan adalah loyalitas *customer* kepada perusahaan tetap terjaga.

Namun, pada pelaksanaannya upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan dan kredibilitas perusahaan dalam hal e-Bupot PPh pasal 23 terdapat kendala yang terjadi dalam implementasi e-Bupot 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*

DAFTAR PUSTAKA

Deslivia, N., & Christine, D. (2021).
Pemotongan , Penyetoran ,dan
Pelaporan Pajak Penghasilan

- (PPh) Pasal 23 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Ekonomi*, 7(1), 1869–1880.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Pajak, D. (2020). *e-Bupot 23/26 Pajakku*. <https://www.pajakku.com/read/5d95cf7cdf0a8f74ba0b8330/cara-membuat-e-bupot-online>.
- Reonald, N. (2016). Pengaruh Reputasi Perusahaan Rental dan Relationship Value Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Serta Loyalitas Perusahaan Pengguna Jasa Persewaan Kendaraan di Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ekonomika: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah*, 5(2), 90–105.
- RI, S. N. (2000). *Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Salfina, L., & Gusri, H. (2018). Pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap minat beli pakaian anak-anak studi kasus Toko Rizky dan Afdal Pariaman. *Jurnal Indovisi*, 1(1), 232801.
- Santoso, P. H. (2018). Analisis pengaruh harga, citra merek, dan kredibilitas perusahaan terhadap niat membeli konsumen pada produk Kawasaki di kota Yogyakarta. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 1(2), 209–220.
- Setyorini, F. (2021). *ANALISIS KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 23 TOKO KELONTONG DI DI DESA BEJI*.
- Tatiana, L. F. (2019). *Efektifitas Penggunaan Aplikasi E-Bupot Untuk Pajak Penghasilan Pasal 23/26. November 2019*.