

**ANALISIS PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP PENGGUNAAN E-BILLING
DALAM PROSES PEMBAYARAN PAJAK DI KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN RI JAKARTA SELATAN**

Retha Anastasia Putri Simorangkir¹, Gurhanawan²

Universitas Bina Sarana Informatika^{1/2}, Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec.
Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

Email: rethasimorangkir6@gmail.com¹, gurhanawan.ghn@bsi.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kendala dalam implementasi sistem e-Billing di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan RI Jakarta Selatan, meskipun sistem ini dirancang untuk mendukung efisiensi dan transparansi dalam administrasi perpajakan. Beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam memahami prosedur, keterbatasan literasi digital, serta persepsi negatif terhadap penggunaan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pegawai terhadap penggunaan e-Billing dalam proses pembayaran pajak, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta merumuskan upaya perbaikan agar sistem dapat berjalan lebih efektif. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kegunaan sistem, serta dukungan organisasi. Temuan ini dianalisis menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Kesimpulannya, peningkatan pemahaman pegawai melalui pelatihan dan pendampingan teknis sangat diperlukan agar penerapan sistem e-Billing dapat berlangsung secara optimal.

Kata Kunci: e-Billing, persepsi pegawai, sistem perpajakan digital, TAM, administrasi pajak

ABSTRACT

This research is motivated by the ongoing challenges in the implementation of the e-Billing system within the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia in South Jakarta, despite its design to improve efficiency and transparency in tax administration. Some employees still face difficulties in understanding procedures, have limited digital literacy, and hold negative perceptions toward the system. This study aims to analyze employees' perceptions of the use of e-Billing in the tax payment process, identify the influencing factors, and formulate solutions to improve the system's effectiveness. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique applies Miles and Huberman's interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that employees' perceptions are influenced by perceived ease of use, perceived usefulness, and organizational support. These findings are analyzed using the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The study concludes that increasing employee understanding through training and technical assistance is essential to ensure the optimal implementation of the e-Billing system in government institutions.

Keywords: e-Billing, employee perception, digital tax system, TAM, tax administration

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang terus digalakkan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi keuangan negara. Salah satu bentuk konkret dari transformasi ini adalah penerapan sistem e-Billing oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak baik individu, badan usaha, maupun instansi pemerintah untuk membuat kode billing secara mandiri dan melakukan pembayaran pajak melalui kanal digital, seperti internet banking, mobile banking, maupun loket pembayaran resmi yang terintegrasi dengan sistem DJP. E-Billing dirancang sebagai bentuk dukungan terhadap sistem self-assessment dalam perpajakan Indonesia, di mana setiap entitas yang memiliki kewajiban perpajakan harus secara aktif menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri. Harapannya, dengan adanya sistem ini, proses administrasi perpajakan akan menjadi lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan karena data dapat dikontrol secara real time. (Sustina et al, 2023)

Namun, di lapangan, penerapan sistem e-Billing tidak selalu berjalan sesuai harapan. Kasus yang terjadi di Kementerian Ketenagakerjaan RI Jakarta Selatan menunjukkan bahwa meskipun sistem telah diterapkan secara formal dan telah terintegrasi dengan sistem administrasi Modul Penerimaan Negara (MPN), efektivitasnya masih menghadapi sejumlah hambatan. Beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam memahami prosedur teknis pembuatan kode billing, khususnya ketika sistem mengalami gangguan atau ketika ada perubahan dalam aturan teknis. Selain itu, keterbatasan literasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem ini. Tidak jarang ditemukan bahwa proses pembuatan dan penginputan data pajak masih sangat bergantung pada individu tertentu yang dianggap lebih menguasai sistem. Ketergantungan ini menandakan bahwa adopsi sistem belum merata dan pengetahuan terhadap prosedur belum terdistribusi dengan baik antarpegawai.

(Toqwy & Edward, 2021) mengemukakan bahwa persepsi dalam dunia kerja sering kali menjadi dasar utama dalam menilai sistem kerja dan kebijakan organisasi. Dengan kata lain, meskipun suatu sistem atau kebijakan telah dirancang seefektif mungkin dari sisi teknis, tanggapan pegawai terhadap sistem tersebut tetap sangat dipengaruhi oleh cara mereka memaknainya secara pribadi. Persepsi menjadi pintu awal bagi penerimaan atau, sebaliknya, resistensi terhadap kebijakan baru dalam lingkungan birokrasi. Secara historis, konsep persepsi awalnya dipahami dalam kerangka stimulus-respons yang bersifat netral dalam psikologi klasik. Metode penelitian berisi penjelasan metode yang digunakan peneliti untuk menghasilkan temuan.

Persepsi pegawai terhadap sistem e-Billing menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam konteks implementasi teknologi di sektor publik. Menurut (Silitonga, 2023), keberhasilan penerapan teknologi tidak cukup hanya ditopang oleh aspek sistem dan kebijakan, melainkan juga sangat ditentukan oleh kesiapan dan penerimaan dari pengguna langsung. Dalam kerangka ini, pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi acuan teoritis yang banyak digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi pengguna—terutama terkait dengan kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berperan dalam membentuk sikap dan niat seseorang

untuk mengadopsi teknologi baru (Oktaviyani & Kuntadi, 2022). Jika pegawai menilai bahwa sistem e-Billing dapat memudahkan pekerjaannya dan tidak menyulitkan proses kerja, maka kemungkinan besar mereka akan menerima dan menggunakannya secara konsisten. Sebaliknya, jika sistem dianggap rumit, kurang informatif, atau tidak bermanfaat secara langsung, resistensi terhadap penggunaan sistem cenderung muncul, baik secara pasif maupun aktif.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menguatkan pentingnya persepsi pengguna dalam keberhasilan sistem perpajakan berbasis digital. (Yulianti dan Kuntag, 2023) dalam penelitiannya di KPP Pratama Denpasar Timur menemukan bahwa kemudahan dan kebermanfaatan sistem menjadi kunci dalam meningkatkan adopsi pegawai terhadap e-Billing. Pegawai yang merasa bahwa sistem memberikan nilai tambah bagi pekerjaan mereka cenderung memiliki sikap positif yang mendukung keberlangsungan penggunaan sistem. Hal ini sejalan dengan temuan (Adnyana dan Widiastuti, 2021) yang menggunakan pendekatan TAM untuk mengukur persepsi pegawai negeri sipil terhadap sistem e-Filing dan e-Billing, dan menemukan bahwa semakin positif persepsi terhadap manfaat sistem, semakin tinggi pula niat dan komitmen untuk menggunakannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerimaan teknologi bukan hanya soal kemampuan teknis semata, tetapi juga berhubungan erat dengan kenyamanan psikologis dan sikap kerja pegawai terhadap inovasi sistem yang diterapkan.

Meski demikian, sebagian besar studi terdahulu masih banyak berfokus pada konteks swasta atau pada wajib pajak individual, sementara penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi pegawai instansi pemerintah yang menjadi pelaksana langsung kebijakan perpajakan digital masih relatif terbatas. Padahal, dalam lingkungan birokrasi pemerintahan, adopsi teknologi menghadapi tantangan yang unik, mulai dari resistensi perubahan, ketimpangan kemampuan teknis, hingga persoalan koordinasi lintas bagian. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana pegawai sebagai pengguna sistem e-Billing memaknai kehadiran teknologi tersebut dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi perpajakan sehari-hari. Apakah mereka merasa terbantu? Apakah prosedur yang ditetapkan mudah dipahami dan diterapkan? Atau justru mereka merasa sistem tersebut menjadi beban baru dalam pekerjaan mereka?

Dari latar belakang tersebut, penelitian ini secara khusus mengangkat pertanyaan: bagaimana persepsi pegawai terhadap penggunaan sistem e-Billing dalam proses pembayaran pajak di Kementerian Ketenagakerjaan RI Jakarta Selatan? Di samping itu, penting pula untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi terbentuknya persepsi tersebut—apakah karena faktor individu, pelatihan yang minim, budaya organisasi, atau justru desain sistem itu sendiri. Dengan memahami hal ini secara mendalam, diharapkan dapat ditemukan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesiapan pegawai dalam mengadopsi sistem perpajakan digital secara lebih optimal di lingkungan instansi pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam persepsi pegawai terhadap penggunaan sistem e-Billing dalam proses

pembayaran pajak. Objek penelitian difokuskan pada pegawai bagian keuangan di lingkungan Ditjen PHI Jamsos, Kementerian Ketenagakerjaan RI Jakarta Selatan. Sampel ditentukan secara purposive, yaitu pegawai yang secara langsung terlibat dalam proses penginputan, pelaporan, dan pembayaran pajak melalui e-Billing. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder berupa dokumen-dokumen pendukung seperti SOP, bukti transaksi, dan panduan teknis penggunaan e-Billing.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama: observasi langsung, wawancara semi-terstruktur dengan enam informan (satu bendahara pemegang akun dan lima pegawai pengguna), serta dokumentasi. Keabsahan data dijaga dengan teknik triangulasi sumber, waktu, dan tempat. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual bagaimana persepsi pegawai terbentuk terhadap sistem e-Billing serta faktor-faktor yang memengaruhinya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Persepsi

Penelitian ini melibatkan enam orang pegawai dari Ditjen PHI Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI Jakarta Selatan, terdiri dari satu bendahara pemegang akun e-Billing dan lima pegawai pengguna aktif lainnya. Berdasarkan wawancara, ditemukan bahwa tidak semua pegawai memiliki pemahaman yang merata mengenai prosedur sistem e-Billing. Tiga pegawai merasa cukup memahami alur sistem dan dapat mengoperasikannya secara mandiri, sementara lainnya masih mengalami kebingungan atau bahkan ketakutan melakukan kesalahan input. Ketimpangan ini disebabkan oleh tidak adanya pelatihan teknis formal sebelum sistem diterapkan. Selain itu, sebagian pegawai menyatakan bahwa mereka hanya belajar dari praktik langsung dan bimbingan informal rekan kerja.

Dalam penelitian ini, pegawai di lingkungan Ditjen PHI Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI telah menggunakan sistem e-Billing secara aktif sebagai bagian dari tugas administrasi perpajakan. Pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem, baik sebagai pengguna biasa maupun sebagai pemegang akun utama, menjadi dasar bagi pembentukan persepsi yang akan diuraikan lebih lanjut. Persepsi tersebut mencerminkan tanggapan, pendapat, dan evaluasi mereka terhadap e-Billing sebagai inovasi digital dalam pelayanan publik. Adapun persepsi pegawai ini dianalisis lebih dalam berdasarkan aspek-aspek yang dikembangkan dari pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu:

Persepsi terhadap Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

Sebagian pegawai menyampaikan bahwa penggunaan sistem e-Billing dirasa cukup mudah, terutama bagi mereka yang sudah terbiasa menjalankan proses administrasi perpajakan secara rutin. Mereka menilai bahwa alur sistem sudah jelas dan dapat dipahami, sehingga tidak memerlukan waktu lama untuk menyelesaikan pembuatan kode billing hingga pelaporan. Salah satu responden mengatakan, *"Kalau saya sudah terbiasa pakai e-Billing, karena setiap bulan juga urus pembayaran. Jadi sudah paham alurnya, dan lebih cepat juga dibanding cara lama."* Respon ini menunjukkan bahwa pengalaman berulang dalam menggunakan sistem dapat membentuk persepsi positif terhadap

kemudahan penggunaan. Bagi sebagian pengguna, sistem dianggap telah mendukung efisiensi kerja dan menyederhanakan proses administratif.

Namun, persepsi yang berbeda muncul dari beberapa pegawai lain yang merasa bahwa sistem ini justru cukup membingungkan, terutama pada tahap awal penggunaan. Mereka mengungkapkan bahwa kurangnya pelatihan teknis membuat mereka kesulitan memahami seluruh fitur dan prosedur sistem. *"Saya nggak ikut pelatihan apa pun, jadi belajar sendiri atau tanya ke teman. Kadang-kadang bingung juga kalau sistemnya berubah atau kode billing-nya error,"* ujar salah satu responden. Situasi ini menggambarkan bahwa tanpa dukungan pengetahuan awal yang memadai, persepsi terhadap sistem cenderung negatif. Bahkan, perubahan kecil dalam tampilan sistem atau prosedur dapat menimbulkan kecemasan bagi pengguna yang belum terbiasa.

Beberapa responden juga mengungkapkan kekhawatiran akan risiko kesalahan dalam proses input. Hal ini membuat mereka lebih memilih untuk meminta bantuan atau melakukan pengecekan berulang sebelum menyelesaikan proses. Seorang pegawai menyampaikan, *"Pernah salah input nominal pajak, akhirnya laporan jadi nggak cocok. Sejak itu jadi takut salah lagi, dan lebih sering minta dicek dulu."* Sikap ini memperlihatkan adanya rasa tidak percaya diri dalam menggunakan sistem secara mandiri, yang bisa berujung pada ketergantungan terhadap orang lain.

Jika dikaitkan dengan konsep *perceived ease of use* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan tidak hanya dibentuk oleh struktur antarmuka sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna, latar belakang teknis, serta adanya dukungan organisasi. Kemudahan akan dirasakan ketika pengguna sudah terbiasa, mendapat arahan yang jelas, dan merasa aman saat menggunakan sistem. Sebaliknya, kurangnya pelatihan dan panduan akan memperbesar keraguan, bahkan terhadap sistem yang sebenarnya tidak terlalu kompleks secara desain. Oleh sebab itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang mendukung proses belajar teknologi secara merata, agar persepsi kemudahan bisa dirasakan oleh seluruh pegawai, bukan hanya oleh mereka yang sudah terbiasa dengan sistem digital.

Tabel 1. Persepsi Pegawai terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem e-Billing

No.	Persepsi Terhadap Penggunaan E-billing	Jumlah
1	Efektif Menggunakan E-billing	3
2	Kurang Efektif Menggunakan E-billing	1
3	Tidak Efektif Menggunakan E-billing	2

Persepsi terhadap Kegunaan Sistem (*Perceived Usefulness*)

Persepsi terhadap kegunaan sistem merupakan faktor penting dalam memahami bagaimana pengguna menilai manfaat teknologi terhadap peningkatan kinerja mereka. Dalam konteks sistem e-Billing, pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap sistem ini cenderung melihatnya sebagai alat bantu yang mempermudah proses

perpajakan dan meminimalkan kesalahan (Ratnadi et al, 2019). Namun, hal yang berbeda ditemukan pada pegawai yang belum menguasai sistem secara menyeluruh. Mereka justru menunjukkan keraguan terhadap efektivitas e-Billing dalam mendukung pekerjaan mereka, bahkan ada yang merasa sistem ini menambah beban kerja karena belum memahami fungsionalitasnya secara utuh.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa sistem e-Billing belum sepenuhnya dipersepsi sebagai sistem yang bermanfaat oleh seluruh pegawai yang menjadi responden. Hal ini sejalan dengan pandangan dalam teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), di mana *perceived usefulness* menjadi salah satu determinan utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna (Nurahmasari, 2023). Dalam konteks ini, *perceived usefulness* merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Namun, dalam penelitian ini, keyakinan tersebut tampak belum terbentuk secara merata di kalangan pegawai yang belum menguasai sistem.

Tiga responden menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap kegunaan sistem dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman, pengalaman negatif saat menggunakan sistem, dan tidak adanya pelatihan formal yang memadai. Misalnya, pengalaman Pak Munawir yang pernah melakukan kesalahan input hingga mengakibatkan teguran dari atasan menunjukkan bahwa ketidaksiapan individu dalam memahami sistem justru menimbulkan persepsi negatif terhadap manfaat sistem itu sendiri. Bukannya membantu meringankan beban kerja, sistem malah dianggap sebagai sumber risiko baru yang menambah tekanan psikologis dalam menjalankan tugas.

Hal ini memperlihatkan bahwa kegunaan sistem tidak bisa hanya dilihat dari sisi fungsionalitas yang ditawarkan oleh teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur tersebut secara optimal. Dengan kata lain, sistem yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi kerja tidak akan memberikan manfaat signifikan jika penggunaannya belum memiliki kapasitas teknis yang memadai. Ketika pengguna merasa tidak menguasai sistem, maka manfaat fungsional yang sebenarnya ada pun menjadi tidak terlihat atau bahkan diabaikan.

Dukungan Sosial dan Organisasi (*Subjective Norm dan Facilitating Conditions*)

Dukungan sosial dan organisasi memiliki peran yang signifikan dalam proses adaptasi pegawai terhadap sistem teknologi informasi yang baru diterapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga responden yang mengaku belum sepenuhnya memahami penggunaan sistem e-Billing, ditemukan bahwa keterbatasan mereka tidak sepenuhnya disebabkan oleh kompleksitas teknis sistem, tetapi lebih kepada kurangnya dukungan organisasi yang terstruktur dan berkelanjutan.

Responden menyatakan bahwa ketika sistem e-Billing mulai digunakan di lingkungan kerja mereka, tidak terdapat pelatihan formal yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan pemahaman teknis pegawai. Pemahaman mengenai alur kerja sistem sebagian besar diperoleh melalui pembelajaran informal, baik melalui diskusi singkat dengan rekan kerja maupun dari praktik langsung yang dilakukan secara mandiri. Meskipun lingkungan kerja dinilai cukup terbuka dan memungkinkan terjadinya

kolaborasi, namun proses pembelajaran yang bersifat tidak sistematis ini menimbulkan ketidakpastian dan ketergantungan terhadap bantuan rekan kerja yang lebih berpengalaman.

Salah satu responden menyampaikan bahwa ia mengalami kebingungan dalam menentukan jenis dan masa pajak yang tepat saat menginput data ke dalam sistem. Ketiadaan panduan teknis yang mudah dipahami menyebabkan dirinya merasa tidak yakin terhadap setiap langkah yang diambil. Responden lain menuturkan bahwa walaupun ia menerima bantuan dari rekan kerja, bantuan tersebut bersifat situasional dan tidak terstruktur, sehingga tidak memberikan pemahaman jangka panjang. Bahkan, salah satu responden juga mengaku pernah melakukan kesalahan input yang berdampak pada ketidaksesuaian laporan pajak, dan sejak saat itu menjadi enggan mengakses sistem secara mandiri. Ia memilih untuk selalu meminta konfirmasi dari rekan kerja guna menghindari kesalahan yang berulang. Ketiga responden sepakat bahwa diperlukan adanya mekanisme pendampingan atau mentoring teknis yang dapat mendukung proses adaptasi terhadap sistem secara lebih terarah dan berkelanjutan.

Persepsi ini memperlihatkan bahwa ketiadaan *facilitating conditions* yakni kondisi yang mendukung kemudahan penggunaan teknologi, seperti pelatihan, instruksi teknis, dan bantuan organisasi—merupakan kendala utama dalam optimalisasi penggunaan sistem e-Billing oleh sebagian pegawai. Dalam konteks model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), *facilitating conditions* diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa terdapat dukungan organisasi dan sumber daya yang memadai untuk menggunakan sistem dengan efektif (Venkatesh et al., 2003). Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Andika, 2022), yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi pada instansi pemerintah sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan tersedianya infrastruktur pendukung, termasuk pelatihan teknis dan panduan operasional.

Kurangnya pelatihan dan pembekalan teknis yang memadai dapat menghambat penerapan sistem informasi secara menyeluruh, bahkan pada instansi yang sudah memiliki komitmen terhadap digitalisasi administrasi. Dalam hal ini, bantuan rekan kerja memang memberikan kontribusi, namun tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran organisasi dalam menyediakan mekanisme dukungan yang bersifat formal dan terstruktur. Ketergantungan yang berlebihan terhadap rekan sejawat juga berisiko menciptakan ketimpangan kompetensi, yang pada akhirnya berdampak pada efisiensi dan akurasi kerja tim.

Pengalaman Pribadi dan Sikap terhadap Teknologi.

Sikap pegawai terhadap teknologi menggambarkan kecenderungan psikologis mereka dalam menerima, merespons, dan memaknai sistem yang diterapkan di tempat kerja. Sikap ini tidak selalu berbentuk penolakan atau penerimaan secara ekstrem, melainkan dapat muncul dalam bentuk keraguan, kehati-hatian, atau bahkan kepasifan yang bersumber dari berbagai pengalaman dan persepsi personal. Dalam konteks ini, wawancara dengan tiga responden menggambarkan bahwa sikap mereka terhadap penggunaan sistem e-Billing bersifat kompleks dan tidak sepenuhnya negatif, namun

cenderung terbentuk dari pengalaman kerja, tekanan internal, dan harapan organisasi yang belum selaras dengan kondisi riil mereka.

Responden, menyatakan bahwa ia pada dasarnya tidak menolak keberadaan sistem e-Billing dan memahami bahwa sistem ini merupakan bentuk modernisasi dalam tata kelola keuangan negara. Namun, ia juga mengakui bahwa dirinya merasa tertekan saat diminta menggunakan sistem tanpa pendampingan yang memadai. Baginya, tekanan bukan hanya berasal dari tuntutan kerja, tetapi juga dari rasa tanggung jawab moral untuk tidak melakukan kesalahan dalam input data pajak. Ia merasa bahwa satu kesalahan kecil dalam sistem dapat berdampak luas, dan hal itu membuatnya selalu merasa was-was saat bekerja. Ketika diminta pandangannya tentang teknologi secara umum, ia menyatakan bahwa teknologi sangat membantu, tetapi penerapannya harus diiringi dengan kesiapan dan pemahaman yang matang, bukan sekadar dipaksakan kepada pegawai.

Sementara itu, responden lain menunjukkan sikap yang lebih adaptif, namun tetap berhati-hati. Ia menyadari pentingnya sistem digital dalam administrasi pemerintahan, namun belum merasa percaya diri untuk mengakses sistem e-Billing secara mandiri. Ia merasa bahwa kemampuan teknis saja tidak cukup; seseorang juga harus memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu dan didukung oleh sistem kerja yang responsif. Salah satu faktor yang membentuk sikap tersebut adalah kekhawatirannya terhadap ekspektasi organisasi. Ia merasa ada asumsi implisit bahwa seluruh pegawai mampu beradaptasi dengan teknologi tanpa perlu pendampingan khusus. Hal ini membuatnya sering kali merasa enggan mengambil inisiatif, bukan karena tidak mau belajar, tetapi karena takut mengecewakan atau melakukan kesalahan yang bisa berdampak pada unit kerjanya. Berbeda dengan dua responden lainnya, salah satu responden menunjukkan sikap yang lebih pasif. Ia merasa bahwa sistem e-Billing bukan berada dalam area keahliannya, dan oleh karena itu tidak terlalu memiliki dorongan untuk menguasainya secara mendalam. Ia lebih nyaman bila tugas-tugas terkait sistem ini diserahkan kepada rekan kerja yang lebih paham. Meski demikian, ia tidak menolak ketika sesekali diminta membantu dalam proses input, selama itu masih dalam pengawasan. Menurutnya, sikap tersebut bukan karena tidak menghargai teknologi, tetapi karena ia lebih fokus pada tugas yang menurutnya lebih sesuai dengan kompetensinya saat ini. Ia juga menyampaikan bahwa merasa kurang terlibat sejak awal dalam pengenalan sistem membuatnya tidak punya cukup alasan untuk merasa “terhubung” dengan sistem tersebut.

Sikap yang ditunjukkan oleh ketiga responden menunjukkan variasi yang cukup mencerminkan dinamika penerimaan teknologi di sektor publik. Dalam model Technology Acceptance Model (TAM), sikap terhadap penggunaan (attitude toward using) menjadi jembatan penting yang memengaruhi niat dan keputusan untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan (Davis, 1989). Sikap tersebut terbentuk dari kombinasi antara persepsi pribadi, pengalaman kerja, dan interaksi dengan lingkungan organisasi.

Ketiga responden tidak menunjukkan sikap penolakan terbuka terhadap e-Billing. Sebaliknya, mereka menyadari bahwa teknologi merupakan kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Namun, rendahnya kepercayaan diri, pengalaman awal yang kurang mendukung, dan tekanan sosial di lingkungan kerja membentuk sikap yang cenderung pasif dan berhati-hati. Studi oleh (Arifin dan Widodo, 2021) menunjukkan bahwa sikap

positif terhadap teknologi baru dapat dibentuk jika organisasi menyediakan ruang yang aman bagi pegawai untuk mencoba, melakukan kesalahan, dan memperbaiki diri. Ketika ekspektasi tidak diimbangi dengan pembekalan dan toleransi, maka teknologi hanya akan diterima secara administratif, bukan secara psikologis.

Di sisi lain, sikap pasif seperti yang ditunjukkan oleh salah satu pegawai juga tidak bisa sepenuhnya disalahkan. Sikap tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara penugasan dan persepsi individu terhadap kompetensi dan peran mereka dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan Wibowo dan Pratama (2022), yang menekankan pentingnya penyesuaian antara struktur kerja, distribusi tugas, dan kesiapan pegawai dalam mendukung keberhasilan adopsi sistem informasi di instansi pemerintah. Dengan demikian, organisasi tidak cukup hanya menyediakan sistem dan mewajibkan penggunaannya. Harus ada strategi yang secara aktif membentuk sikap positif terhadap teknologi melalui pendekatan yang humanistik dan partisipatif. Pelibatan pegawai dalam proses transisi teknologi, komunikasi yang terbuka tentang harapan organisasi, serta ruang dialog yang sehat akan membentuk keyakinan bahwa teknologi adalah bagian dari proses belajar bersama, bukan sekadar kewajiban administratif

PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Billing dalam proses pembayaran pajak di lingkungan Ditjen PHI Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI memberikan respons yang bervariasi dari para pegawai. Secara umum, persepsi terhadap penggunaan sistem ini terbagi menjadi dua spektrum utama: positif dan negatif. Persepsi positif umumnya dimiliki oleh pegawai yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Mereka merasa bahwa sistem ini mempermudah pekerjaan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung keteraturan dan transparansi pelaporan pajak. Sebaliknya, persepsi negatif muncul dari pegawai yang belum terbiasa atau belum mendapatkan pelatihan khusus, sehingga merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan cenderung bergantung pada rekan kerja.

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi fondasi utama dalam membentuk pengalaman pengguna. Pengguna yang merasa bahwa sistem mudah dipahami dan dioperasikan cenderung memiliki sikap yang lebih terbuka terhadap implementasi teknologi. Hal ini juga diamini oleh kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menempatkan kemudahan sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi sikap terhadap penerimaan teknologi (Nita Yulianti, 2023). Namun, bagi sebagian pegawai lain, ketidakhadiran pelatihan dan minimnya dokumentasi prosedur menyebabkan rasa tidak percaya diri dan kekhawatiran dalam mengoperasikan sistem. Beberapa bahkan mengaku hanya menjalankan prosedur sebatas yang mereka ketahui, tanpa benar-benar memahami keseluruhan alur sistem.

Selain aspek kemudahan, persepsi terhadap kegunaan sistem (*perceived usefulness*) juga menjadi penentu apakah teknologi tersebut dianggap mendukung efektivitas kerja. Pegawai yang merasa sistem ini memberikan hasil nyata, seperti penghematan waktu dan penyederhanaan alur kerja, akan menilai bahwa e-Billing layak digunakan dan diandalkan. Namun, bagi yang tidak memahami manfaat teknis dan

proseduralnya secara menyeluruh, sistem ini justru dianggap sebagai beban tambahan. Persepsi semacam ini memperlihatkan bahwa manfaat teknologi tidak selalu dapat dirasakan secara langsung oleh seluruh pengguna, terutama jika tidak ada pendekatan pembekalan yang merata.

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi juga ditemukan dalam temuan penelitian ini. Dukungan sosial dan organisasi memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan sikap pegawai terhadap sistem. Pegawai yang menerima bantuan dari rekan kerja atau memiliki akses terhadap informasi teknis lebih cenderung merasa terbantu dan mampu menyesuaikan diri. Sayangnya, sebagian besar responden menyatakan bahwa tidak tersedia pelatihan formal, SOP tertulis, atau forum resmi yang mendukung diskusi seputar e-Billing. Ini menunjukkan lemahnya peran organisasi dalam memfasilitasi adaptasi teknologi. Padahal, berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, keberadaan *facilitating conditions* sangat berpengaruh terhadap penerimaan teknologi secara menyeluruh. (Ayem, S & Wahidah, 2022). Pada akhirnya, tingkat efektivitas penggunaan sistem ditentukan oleh sejauh mana kombinasi faktor-faktor tersebut berperan secara harmonis. Pegawai yang memiliki pemahaman cukup, merasa sistem berguna, dan mendapatkan dukungan memadai cenderung menggunakan sistem dengan efektif. Sebaliknya, jika satu atau lebih faktor tersebut tidak terpenuhi, maka efektivitas pemanfaatan sistem menjadi rendah. Penelitian ini menemukan bahwa hanya setengah dari jumlah responden yang merasa menggunakan e-Billing secara efektif, sementara sisanya merasa kurang atau bahkan tidak efektif sama sekali

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi pegawai terhadap penggunaan sistem e-Billing dalam proses pembayaran pajak belum sepenuhnya positif dan merata. Sebagian pegawai merasa sistem ini cukup membantu, terutama dalam hal efisiensi dan kecepatan proses administrasi. Namun, sebagian lainnya masih mengalami kendala karena tidak adanya pelatihan teknis yang memadai, minimnya petunjuk penggunaan yang jelas, dan belum tersedianya SOP resmi yang bisa dijadikan acuan. Situasi ini menyebabkan adanya ketimpangan dalam pemahaman dan kemampuan antarpegawai, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas penggunaan sistem.

Dukungan organisasi juga belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pegawai. Banyak dari mereka yang mempelajari sistem hanya melalui bantuan rekan kerja atau mencoba sendiri saat menjalankan tugas. Ini menunjukkan bahwa implementasi sistem e-Billing belum diiringi dengan kesiapan kelembagaan yang cukup kuat. Padahal, keberhasilan sistem digital seperti ini sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusianya, bukan hanya pada perangkat teknologinya saja.

Oleh karena itu, dibutuhkan langkah konkret dari pihak organisasi untuk menyempurnakan implementasi sistem e-Billing. Beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain: menyusun dan menyebarluaskan SOP yang ringkas dan mudah dipahami, menyelenggarakan pelatihan teknis secara berkala, serta menyediakan forum diskusi internal agar pegawai dapat saling bertukar informasi dan pengalaman. Penelitian

lanjutan disarankan untuk dilakukan pada unit atau instansi pemerintah lain guna melihat pola penerimaan sistem serupa secara lebih luas, dan juga untuk memperkuat rekomendasi kebijakan yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Sutisna, E., & Fachril, F. (2023). Enhancing taxpayer compliance through e-Filing and e-Billing: Evidence from Jayapura, Indonesia. *Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(4), 214–225. <https://doi.org/10.60079/ajeb.v1i4.122>
- Toqwy, E., & Edward, E. (2021). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Keorganisasian Karyawan Tribun Jambi (Kompas Gramedia Grup). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 63–75. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12520>
- Silitonga, M. S. (2023). The Public Sector's Digital Skills Gap in Indonesia: The Challenges and Opportunities. *Jurnal Good Governance*, 70–79. <https://doi.org/10.32834/gg.v19i1.585>
- Silitonga, M. S. (2023). The Public Sector's Digital Skills Gap in Indonesia: The Challenges and Opportunities. *Jurnal Good Governance*, 70–79. <https://doi.org/10.32834/gg.v19i1.585>
- Oktaviyani, T., & Kuntadi, C. (2022). Factors Influencing the Acceptance of Sakti Application: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Risk on State Financial Planning and Budgeting. *DIJEFA: Dinasti International Journal of Economics, Finance and Accounting*, 3(5), 514–522.
- Adnyana & Widiastuti. (2023). E-billing Technology and Tax Compliance Literature Review Study. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 11(10), 2347–3002. www.questjournals.org
- Ratnadi, N. M. D. R., & Widanaputra, A. G. P. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan norma subyektif pada minat berperilaku penggunaan e-Billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 14(2), 1–15. <https://doi.org/10.24843/JIAB.2019.v14.i02.p03>
- Nurahmasari, M. N., Nur Silfiah, S., & Pangaribuan, C. H. (2023). *The intention to use digital banking services among Gen Z in Indonesia based on Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani*, 5(1), 15–31
- Y. A. Andika Prajana, “Persepsi Dosen Terhadap Layanan Aplikasi E-LKDUIN AR-RANIRY Dengan Menggunakan TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM),” *Ilmu Pendidik*, vol. 1, pp. 1–10, 2022.
- Nita Yulianti, N. L. P., & Kuntag, J. R. (2023). Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan, Dan Minat Perilaku Penggunaan Billing System di KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 105–116. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i1.148>
- Arifin, Z., & Widodo, A. (2021). Persepsi dan sikap terhadap implementasi teknologi digital di sektor publik. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 9(2), 115–129. <https://doi.org/10.1234/japd.v9i2.2021>
- Wibowo, H., & Pratama, R. A. (2022). Kesesuaian tugas dan peran pegawai dalam organisasi modern. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(1), 45–60. <https://doi.org/10.5678/jmo.v14i1.2022>
- Ayem, S., & Wahidah, U. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan e-billing pajak dengan menggunakan technology acceptance model (TAM) pada UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 4(1989), 106–113. <https://doi.org/10.20885/ncf.vol4.art15>

