

ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFektivitas DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI DIVISI PERPAJAKAN PT INDO BISMAR

Vira Risma Ayu Wulandari¹, Mei Retno Adiwati²

Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2}

Email: 23012010064@student.upnjatim.ac.id¹, meadiwaty.mnj@upnjatim.ac.id²

Diterima: 31/12/2025; Direvisi: 6/1/2026; Diterbitkan: 20/1/2026

ABSTRAK

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan strategis bagi organisasi dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas kinerja, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. PT Indo Bismar sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa perpajakan telah menerapkan berbagai sistem digital guna mendukung percepatan proses administrasi dan pelaporan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap efektivitas dan kepuasan kerja pegawai Divisi Perpajakan PT Indo Bismar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada dua orang pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital memberikan dampak positif terhadap percepatan proses penginputan dan pelaporan pajak, penurunan risiko kesalahan administratif, kemudahan koordinasi kerja, serta peningkatan akses terhadap data perpajakan. Selain itu, transformasi digital juga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan kerja pegawai melalui kemudahan penyelesaian tugas, beban kerja yang lebih ringan, dan kenyamanan dalam bekerja. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis terkait kestabilan sistem dan proses adaptasi teknologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan kepuasan kerja pegawai Divisi Perpajakan PT Indo Bismar.

Kata Kunci: *transformasi digital, efektivitas kerja, kepuasan kerja, perpajakan.*

ABSTRACT

Digital transformation has become a strategic necessity for organisations in improving effectiveness and performance quality, including in the field of tax administration. PT Indo Bismar, a company engaged in trade and tax services, has implemented various digital systems to support the acceleration of tax administration and reporting processes. This study aims to analyse the impact of digital transformation on the effectiveness and job satisfaction of employees in the Tax Division of PT Indo Bismar. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with two employees who are directly involved in the use of digital taxation systems. The data was analysed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of digital systems has a positive impact on accelerating the tax input and reporting processes, reducing the risk of administrative errors, facilitating work coordination, and increasing access to tax data. In addition, digital transformation also contributes to increased employee job satisfaction through easier task completion, lighter workloads, and greater comfort at work. However, there are still some technical obstacles related to system stability and the technology adaptation process. This study

concludes that digital transformation plays an important role in increasing the effectiveness and job satisfaction of employees in the Tax Division of PT Indo Bismar.

Keywords: *digital transformation, work effectiveness, job satisfaction, taxation.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang berlangsung sangat masif dalam satu dekade terakhir telah membawa gelombang perubahan fundamental terhadap tata cara organisasi dalam menjalankan roda proses bisnisnya. Fenomena *digitalization* kini tidak lagi dipandang sekadar sebagai opsi tambahan atau pelengkap operasional semata, melainkan telah bertransformasi menjadi sebuah kebutuhan strategis yang mendesak bagi setiap perusahaan yang ingin mempertahankan relevansinya. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja, mendongkrak efisiensi operasional, serta memastikan daya saing perusahaan dapat terjaga dalam jangka panjang di tengah pasar yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, organisasi dituntut untuk mampu mengintegrasikan infrastruktur teknologi ke dalam seluruh lini aktivitas kerja mereka. Integrasi ini menjadi kunci agar perusahaan mampu memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga sangat responsif terhadap dinamika perubahan lingkungan bisnis yang serba tidak pasti. Transformasi ini didorong oleh berbagai temuan empiris yang secara konsisten menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memegang peranan vital dalam menyederhanakan kompleksitas administrasi, meningkatkan kualitas pengolahan *database*, serta menjadi katalisator utama dalam mendukung produktivitas pegawai secara keseluruhan (Diawati et al., 2023; Wahyudi et al., 2021).

Secara spesifik dalam sektor perpajakan, gelombang transformasi digital memainkan peran yang sangat krusial dan tidak tergantikan dalam mereformasi sistem administrasi fiskal. Penerapan teknologi dalam bidang ini bertujuan utama untuk meningkatkan akurasi data perpajakan yang sering kali rumit, meminimalkan potensi terjadinya *human error* atau kesalahan manual yang kerap terjadi pada sistem konvensional, serta mempercepat durasi proses pelaporan kewajiban pajak. Selain itu, digitalisasi juga diarahkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses dan transparansi sistem. Pandangan ini diperkuat oleh fakta bahwa inovasi digital dalam mekanisme perpajakan terbukti secara signifikan mampu meningkatkan efektivitas kerja para pegawai pajak dan memperbaiki kualitas pelaporan administrasi secara menyeluruh (Alif et al., 2025; Hanifah & Frinaldi, 2025; Malik et al., 2023). Hal ini sejalan dengan premis bahwa digitalisasi administrasi dapat memangkas birokrasi yang berbelit, mempercepat alur kerja atau *workflow*, serta mengoptimalkan kinerja pegawai. Di berbagai sektor organisasi, pergeseran dari metode manual ke sistem digital telah terbukti menjadi solusi ampuh untuk menghadirkan layanan publik yang lebih prima, transparan, dan akuntabel, sekaligus menjawab tantangan modernisasi birokrasi (Aziz, 2025; Firlana, 2025).

Merespons tren global tersebut, PT Indo Bismar sebagai entitas perusahaan yang bergerak aktif di bidang perdagangan dan jasa konsultan perpajakan, turut serta mengambil langkah progresif dengan menerapkan transformasi digital pada Divisi Perpajakan mereka. Langkah strategis ini diwujudkan melalui adopsi berbagai instrumen teknologi mutakhir, mulai dari penggunaan aplikasi perpajakan digital yang terintegrasi, penerapan sistem penyimpanan dokumen berbasis komputasi awan atau *cloud computing*, hingga penyelarasan alur kerja yang sepenuhnya berbasis sistem elektronik. Integrasi berbagai teknologi ini menjadi pilar penting untuk mendukung percepatan proses administrasi pajak yang selama ini memakan waktu. Melalui implementasi tersebut, manajemen berharap mampu mewujudkan proses kerja yang jauh lebih gesit, memiliki tingkat presisi yang tinggi, serta mudah untuk ditelusuri rekam

jejaknya atau *traceable*. Lebih jauh lagi, modernisasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional perusahaan secara signifikan sekaligus mendongkrak kepuasan kerja para pegawai, karena beban kerja administratif yang bersifat repetitif dan manual dapat dikurangi secara drastis dengan bantuan otomatisasi sistem.

Kendati demikian, perlu dipahami bahwa keberhasilan sebuah agenda transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada seberapa canggih teknologi perangkat keras atau perangkat lunak yang diadopsi. Faktor penentu yang tak kalah krusial adalah kesiapan sumber daya manusia atau *human capital* serta dukungan penuh dari ekosistem organisasi itu sendiri. Tantangan umum yang sering kali muncul dalam fase implementasi *digitalization* meliputi kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem baru yang mungkin terasa asing, kesiapan infrastruktur pendukung, serta potensi kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat menghambat kelancaran proses kerja. Faktor manusia, *mindset*, dan budaya organisasi merupakan elemen fundamental yang akan menentukan sejauh mana digitalisasi tersebut dapat memberikan dampak positif yang nyata. Tanpa kesiapan mental dan keterampilan teknis yang memadai dari para penggunanya, teknologi canggih justru bisa menjadi beban baru. Oleh karena itu, proses transformasi digital mutlak perlu diiringi dengan kebijakan internal yang terarah, program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, serta dukungan manajemen organisasi yang solid untuk memfasilitasi transisi perubahan tersebut (Habibani & Frinaldi, 2025; Jabar & Frinaldi, 2025; Royyana, 2021).

Realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan atau *gap* antara kondisi ideal yang diharapkan dari penerapan teknologi dengan kenyataan operasional sehari-hari. Kesenjangan ini menjadikan evaluasi mendalam terhadap penerapan digitalisasi di Divisi Perpajakan PT Indo Bismar menjadi sebuah urgensi yang tidak bisa ditunda. Meskipun perusahaan secara formal telah menerapkan berbagai aplikasi canggih dan sistem digital modern, efektivitas aktualnya sangat dipengaruhi oleh seberapa cakap pegawai dalam memanfaatkan fitur-fitur teknologi tersebut secara optimal. Sering kali terjadi situasi di mana sistem sudah tersedia, namun penggunaannya masih minim atau justru menimbulkan resistensi akibat kurangnya pemahaman. Selain itu, dampak teknologi terhadap psikologis pegawai, khususnya terkait kepuasan kerja, juga menjadi variabel yang dinamis. Apakah teknologi tersebut memudahkan pekerjaan mereka atau justru menambah tekanan kerja baru akibat tuntutan kecepatan yang lebih tinggi? Pertanyaan-pertanyaan ini menuntut jawaban empiris untuk memastikan bahwa investasi teknologi yang dilakukan benar-benar selaras dengan peningkatan produktivitas dan kesejahteraan pegawai di lingkungan kerja.

Dalam konteks efektivitas kerja, transformasi digital seharusnya mampu menyederhanakan prosedur yang rumit menjadi lebih ringkas dan efisien. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, disrupti teknologi bisa memicu kebingungan dan inefisiensi baru. Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana interaksi antara pegawai Divisi Perpajakan PT Indo Bismar dengan sistem digital yang baru diterapkan. Apakah sistem *cloud* dan aplikasi perpajakan tersebut benar-benar mempercepat penyelesaian tugas, ataukah masih terdapat hambatan teknis yang signifikan? Di sisi lain, aspek kepuasan kerja atau *job satisfaction* juga menjadi indikator keberhasilan yang vital. Pegawai yang merasa terbantu oleh teknologi cenderung memiliki moral kerja yang lebih tinggi dan tingkat stres yang lebih rendah. Sebaliknya, jika teknologi dirasa menyulitkan, maka tingkat kepuasan kerja dapat menurun. Hubungan timbal balik antara adopsi teknologi, efektivitas penyelesaian tugas, dan perasaan subjektif pegawai terhadap pekerjaannya inilah yang menjadi fokus perhatian utama untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital di perusahaan (Choirinisa, 2022; Muafi et al., 2023).

Berdasarkan uraian permasalahan dan fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan untuk melakukan analisis yang komprehensif dan mendalam mengenai pengaruh transformasi digital terhadap efektivitas kerja serta kepuasan kerja pegawai di Divisi Perpajakan PT Indo Bismar. Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena menyoroti implementasi teknologi spesifik di sektor jasa perpajakan swasta yang sarat dengan regulasi ketat. Harapannya, hasil dari studi ini dapat memberikan kontribusi nyata, baik secara teoritis maupun praktis, bagi pengembangan kebijakan digital perusahaan di masa mendatang. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi untuk memperbaiki celah implementasi yang masih ada, meningkatkan kualitas proses administrasi perpajakan agar lebih *agile*, serta memperkuat pemahaman manajemen mengenai dampak krusial digitalisasi terhadap kualitas hasil kerja dan kesejahteraan mental pegawai. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi slogan modernisasi, tetapi benar-benar menjadi solusi yang memberdayakan seluruh elemen organisasi untuk mencapai kinerja puncak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena transformasi digital di lingkungan kerja yang sesungguhnya. Lokasi penelitian dipusatkan secara spesifik pada Divisi Perpajakan PT Indo Bismar, sebuah entitas bisnis di sektor perdagangan dan jasa yang telah mengintegrasikan infrastruktur teknologi dalam operasional fiskalnya. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana partisipan dipilih berdasarkan kriteria keterlibatan aktif dan pengalaman langsung dalam mengoperasikan sistem perpajakan digital sehari-hari. Dalam konteks ini, dua orang pegawai dari divisi terkait ditetapkan sebagai informan kunci karena memiliki kapabilitas teknis dan wawasan komprehensif mengenai transisi dari sistem manual ke digital. Pemilihan partisipan yang selektif ini bertujuan untuk mendapatkan data yang kaya dan relevan mengenai dinamika adaptasi teknologi, serta dampak riil yang dirasakan terhadap efektivitas penyelesaian tugas dan tingkat kepuasan kerja di perusahaan tersebut, sehingga gambaran fenomena dapat ditangkap secara utuh.

Prosedur pengumpulan data utama dilaksanakan melalui teknik wawancara mendalam atau *in-depth interview* dengan format semi-terstruktur yang memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara disusun untuk memandu diskusi mengenai pengalaman subjektif informan dalam menggunakan perangkat lunak pendukung seperti *Coretax*, *Accurate*, dan *Microsoft Excel*. Interaksi dialogis ini dirancang agar partisipan dapat mengekspresikan pandangan mereka secara leluasa terkait kemudahan penggunaan sistem, kendala teknis yang dihadapi, hingga persepsi psikologis mengenai beban kerja yang mereka alami pasca-digitalisasi. Selain merekam percakapan, peneliti juga melakukan pencatatan lapangan atau *field notes* untuk mendokumentasikan konteks operasional dan nuansa yang muncul selama proses pengambilan data. Pendekatan ini menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci yang berfungsi menangkap detail operasional spesifik, memastikan bahwa data yang dihimpun benar-benar merefleksikan interaksi nyata antara operator dengan antarmuka sistem digital dalam rutinitas pelaporan pajak.

Tahapan analisis data dilakukan secara sistematis mengikuti model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada fase reduksi, informasi mentah hasil wawancara ditranskrip, dipilah, dan disederhanakan untuk memisahkan data yang relevan dengan indikator efektivitas serta kepuasan kerja, sekaligus membuang informasi yang tidak esensial. Data yang telah terorganisir kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang logis untuk membangun pemahaman utuh mengenai pola dampak digitalisasi terhadap

kinerja pegawai. Proses akhir melibatkan penarikan kesimpulan atau verifikasi dengan menafsirkan makna di balik data yang tersaji untuk menjawab rumusan masalah. Guna menjamin kredibilitas temuan, dilakukan prosedur *member checking* dengan mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada para narasumber. Langkah validasi ini krusial untuk memastikan bahwa simpulan yang ditarik benar-benar merefleksikan pengalaman autentik para pegawai Divisi Perpajakan PT Indo Bismar tanpa distorsi, sehingga hasil akhir dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan penelitian ini disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua pegawai. Data tersebut digunakan untuk menggambarkan penerapan transformasi digital serta dampaknya terhadap efektivitas dan kepuasan kerja pegawai. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dan kajian pustaka yang relevan agar memberikan pemahaman yang utuh terhadap kondisi yang diteliti.

Hasil

Implementasi Transformasi Digital

Hasil wawancara dengan dua pegawai Divisi Perpajakan PT Indo Bismar menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Kedua narasumber menyampaikan bahwa digitalisasi melalui penggunaan aplikasi Coretax, Accurate, dan dukungan program Excel membantu mempercepat serta mempermudah proses pelaporan pajak. Coretax dianggap sebagai aplikasi paling membantu karena menyediakan fasilitas pelaporan dan pembayaran pajak dalam satu platform terintegrasi, sehingga alur kerja menjadi lebih ringkas dan terarah. Sementara itu, Accurate dinilai memudahkan karena menyimpan seluruh transaksi keuangan perusahaan mulai dari proses penjurnalan hingga penyajian laporan keuangan, sehingga memudahkan pegawai dalam memperolah data yang dibutuhkan untuk keperluan perpajakan.



Gambar 1. Wawancara Narasumber 1



Gambar 2. Wawancara Narasumber 2

Meskipun memberikan banyak kemudahan, digitalisasi juga menghadirkan sejumlah kendala, terutama terkait proses adaptasi dan gangguan sistem. Narasumber pertama mengungkapkan bahwa masa transisi dari DJP Online menuju Coretax membutuhkan waktu untuk mempelajari fitur-fitur baru agar dapat digunakan secara optimal. Selain itu, gangguan teknis seperti *error system*, *down time*, dan ketidakstabilan server menjadi hambatan utama yang dirasakan. Narasumber kedua memberikan tanggapan serupa, terutama ketika Coretax sedang mengalami perbaikan atau pembaruan sistem yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pelaporan pajak. Berbeda dengan Coretax, aplikasi Accurate dinilai lebih stabil dan jarang mengalami gangguan sehingga lebih relative nyaman digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Efektivitas Kerja Pegawai Setelah Adanya Transformasi Digital

Berkaitan dengan efektivitas kerja, hasil wawancara menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan setelah adanya transformasi digital. Kedua narasumber sepakat bahwa digitalisasi memberi dampak signifikan pada kecepatan dan ketepatan penyelesaian tugas. Proses kerja yang sebelumnya memerlukan waktu cukup lama kini dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang lebih singkat karena seluruh data perpajakan tersimpan secara sistematis dan dapat diakses kapan saja. Narasumber kedua menyampaikan bahwa pekerjaan yang sebelumnya memerlukan waktu hingga beberapa hari kini dapat diselesaikan hanya dalam satu hari. Selain itu, kesalahan kerja juga menurun karena perhitungan pajak dan tarif sudah tersedia secara otomatis dalam sistem Coretax. Pengguna tidak lagi perlu melakukan perhitungan manual yang rawan terjadi kesalahan input.

Digitalisasi juga berkontribusi dalam meningkatkan ketepatan waktu pelaporan pajak. Dengan sistem yang terintegrasi, pegawai dapat memantau status pelaporan secara langsung dan memastikan seluruh kewajiban pajak diselesaikan sesuai jadwal. Akses data yang cepat dan kemudahan koordinasi antarpegawai membuat proses administrasi perpajakan berjalan lebih lancar. Kondisi ini memberikan rasa aman bagi pegawai karena risiko keterlambatan pelaporan dapat diminimalkan, terutama pada periode pelaporan pajak yang memiliki batas waktu ketat.

Kepuasan Kerja Pegawai dalam Penerapan Sistem Digital

Dari aspek kepuasan kerja, penerapan sistem digital juga memberikan dampak yang positif bagi pegawai Divisi Perpajakan PT Indo Bismar. Kedua narasumber mengaku lebih nyaman dan puas bekerja dengan sistem digital dibandingkan metode manual. Beban kerja juga menjadi lebih ringan karena proses administrasi menjadi lebih cepat dan tidak lagi memerlukan pencarian dokumen fisik yang memakan waktu. Pekerjaan yang sebelumnya memakan waktu 2 sampai 3 hari kini dapat diselesaikan hanya dalam sehari sehingga meningkatkan kualitas hasil kerja. Salah satu narasumber bahkan memberikan nilai kepuasan 10/10 karena merasa bahwa digitalisasi membuat alur kerja lebih efisien, terstruktur, dan dapat diakses kapan saja sehingga mendukung penyelesaian tugas secara optimal.

Namun demikian, narasumber juga menyampaikan harapan agar penerapan digitalisasi ke depan dapat terus ditingkatkan, khususnya dalam hal keamanan data dan kestabilan sistem. Gangguan server yang terjadi pada saat mendekati batas waktu pelaporan pajak menjadi perhatian utama karena berpotensi menghambat kinerja dan menimbulkan tekanan kerja. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur sistem, pemeliharaan aplikasi secara berkelanjutan serta keamanan data agar tidak terjadi kebocoran diharapkan dapat mendukung kelancaran proses kerja serta menjaga tingkat kepuasan pegawai dalam jangka panjang.

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap implementasi transformasi digital di Divisi Perpajakan PT Indo Bismar mengungkap bahwa digitalisasi telah menjadi katalisator utama dalam reformasi alur kerja perpajakan yang lebih modern dan presisi. Penggunaan aplikasi terintegrasi seperti *Coretax* dan *Accurate* tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga mentransformasi budaya kerja dari yang semula bersifat manual dan terfragmentasi menjadi terpusat dan sistematis. Hal ini sejalan dengan temuan berbagai studi terdahulu yang menekankan bahwa integrasi sistem merupakan kunci untuk meningkatkan akurasi data (Putri & Azhar, 2025; Wilonotomo et al., 2025; Zaidir & Listiawan, 2020). Di PT Indo Bismar, sinergi antara platform perpajakan dan akuntansi memungkinkan aliran data yang mulus (*seamless*), sehingga meminimalisir risiko duplikasi dan inkonsistensi data yang sering menjadi momok dalam administrasi perpajakan konvensional. Dengan demikian, transformasi ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan validitas pelaporan pajak, yang pada akhirnya

memperkuat kepatuhan perusahaan terhadap regulasi fiskal yang berlaku (Hesami et al., 2024; Hidayat & Defitri, 2024).

Dampak signifikan digitalisasi terhadap efektivitas kerja terlihat nyata dari reduksi durasi penyelesaian tugas dan penurunan tingkat kesalahan manusia atau *human error*. Fitur kalkulasi otomatis yang disediakan oleh sistem digital telah mengambil alih beban kognitif pegawai dalam melakukan perhitungan yang rumit dan berulang, sehingga mereka dapat mengalokasikan energi untuk tugas-tugas yang lebih analitis. Temuan ini mengonfirmasi bahwa teknologi berperan sebagai pengaman kualitas (*quality assurance*) yang efektif, memastikan bahwa setiap angka yang dilaporkan telah melalui proses validasi sistem (Ajayi-Nifise et al., 2023; Bin-Nashwan et al., 2024; Setyowati et al., 2022). Selain itu, aksesibilitas data yang bersifat *real-time* dan berbasis awan (*cloud-based*) memfasilitasi kolaborasi tanpa batas ruang dan waktu, yang sangat krusial dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Hal ini membuktikan bahwa efektivitas kerja di era digital bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga tentang fleksibilitas dan ketepatan pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat (Agustina et al., 2023; Triwijayati et al., 2023).

Dari perspektif psikologis, transformasi digital terbukti memiliki korelasi positif dengan peningkatan kepuasan kerja pegawai. Perasaan lega dan nyaman yang timbul akibat berkurangnya beban kerja klerikal dan repetitif merupakan indikator kuat bahwa teknologi mampu meningkatkan kualitas hidup di tempat kerja. Pegawai tidak lagi merasa tertekan oleh risiko kehilangan dokumen fisik atau kesalahan hitung manual, karena sistem digital menawarkan mekanisme penyimpanan dan pemulihan data yang andal. Rasa aman ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, di mana pegawai dapat bekerja dengan tenang dan fokus pada pencapaian target kinerja. Fenomena ini mendukung teori-teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh persepsi pegawai terhadap kemudahan dan dukungan alat kerja yang mereka gunakan (Atmaja, 2022; Fajri et al., 2024; Haratua et al., 2025).

Transformasi digital juga memicu evolusi dalam pola kerja dan struktur pembagian tugas di dalam divisi. Otomatisasi tugas-tugas administratif telah meredefinisi peran pegawai dari sekadar penginput data menjadi analis data pajak. Pergeseran ini memungkinkan optimalisasi sumber daya manusia, di mana talenta pegawai dapat dimanfaatkan untuk aktivitas yang bernilai tambah lebih tinggi, seperti perencanaan pajak atau audit internal. Meskipun demikian, transisi ini juga menuntut adaptabilitas yang tinggi dari pegawai untuk terus meningkatkan literasi digital mereka. Pola kerja baru yang lebih efisien ini tidak hanya menguntungkan perusahaan dari sisi produktivitas, tetapi juga memberikan peluang pengembangan karier bagi pegawai yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi baru. Peralihan dari sistem manual ke digital juga memangkas waktu pengerjaan serta menyederhanakan alur kerja, sehingga pegawai dapat berfokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan kompleks (Fuadi, 2025).

Namun, pembahasan ini tidak akan lengkap tanpa menyoroti tantangan teknis yang masih menjadi hambatan, seperti instabilitas server aplikasi *Coretax* yang terkadang mengalami *downtime*. Kendala infrastruktur ini menjadi pengingat bahwa ketergantungan pada teknologi juga membawa risiko tersendiri yang perlu dikelola dengan mitigasi yang tepat. Gangguan teknis pada periode krusial pelaporan pajak dapat menimbulkan stres kerja yang kontraproduktif, sehingga menuntut adanya rencana kontingensi yang matang dari pihak manajemen maupun penyedia layanan aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa kesiapan infrastruktur IT dan dukungan teknis yang responsif adalah prasyarat mutlak bagi keberlanjutan transformasi digital, agar potensi manfaatnya tidak tergerus oleh masalah teknis yang

sebenarnya dapat diantisipasi. Selain itu, di balik potensi besar yang ditawarkan oleh digitalisasi administrasi keuangan, terdapat serangkaian tantangan implementasi yang tidak dapat diabaikan dan harus dihadapi secara strategis (Fuadi, 2025).

Sebagai simpulan, keberhasilan transformasi digital di PT Indo Bismar sangat bergantung pada komitmen organisasi untuk menyediakan dukungan holistik, mulai dari infrastruktur yang andal hingga pengembangan kompetensi SDM. Digitalisasi bukanlah tujuan akhir, melainkan proses berkelanjutan yang memerlukan evaluasi dan penyempurnaan terus-menerus. Dukungan manajemen dalam bentuk pelatihan intensif dan kebijakan keamanan data yang ketat akan menjadi fondasi bagi terciptanya ekosistem digital yang *resilient*. Dengan strategi yang tepat, transformasi digital tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pegawai saat ini, tetapi juga akan mempersiapkan organisasi untuk menghadapi tantangan perpajakan yang semakin kompleks di masa depan, menjadikan PT Indo Bismar sebagai entitas bisnis yang adaptif dan kompetitif di era ekonomi digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital di Divisi Perpajakan PT Indo Bismar memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan kepuasan kerja pegawai. Penerapan sistem digital mampu mempercepat proses administrasi perpajakan, meningkatkan akurasi pengolahan data, serta mengurangi ketergantungan pada proses manual. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah mendukung tercapainya tujuan peningkatan kerja administrasi sebagaimana dirumuskan dalam pendahuluan. Selain berdampak pada efektivitas kerja, transformasi digital juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sistem kerja yang lebih terintegrasi dan terstruktur membuat pegawai merasa lebih nyaman, beban kerja menjadi lebih ringan, serta risiko kesalahan dapat diminimalkan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan teknis seperti kestabilan sistem dan kesiapan infrastruktur yang perlu mendapatkan perhatian agar transformasi digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Penguatan sarana teknologi, peningkatan perlindungan data, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam menunjang keberhasilan transformasi digital. Selain itu, penelitian mendatang dapat memperluas ruang lingkup dan pendekatan penelitian guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai dampak transformasi digital, baik terhadap kinerja organisasi maupun kualitas layanan pada sektor perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Nur'aini, S., Nazla, L., Hanapiyah, S., & Marlina, L. (2023). Era digital: Tantangan dan peluang dalam dunia kerja. *Journal of Economics and Business*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.61994/econis.v1i1.138>
- Ajai-Nifise, A. O., Odeyemi, O., Mhlongo, N. Z., Ibeh, C. V., Elufioye, O. A., & Awonuga, K. F. (2023). The future of accounting: Predictions on automation and AI integration. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(2), 399. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.2.0466>
- Alif, N., Muliati, M., & Ashariana, A. (2025). Implementasi kebijakan electronic government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(1), 233. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i1.4279>
- Atmaja, S. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 116. <https://doi.org/10.47080/jmb.v4i01.1910>

- Aziz, W. D. I. (2025). Reformasi birokrasi di era digital: Optimalisasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi. *Jurnal Agama dan Sosial Humaniora*, 2(1), 53. <https://doi.org/10.15575/jash.v2i1.1282>
- Bin-Nashwan, S. A., Li, J. Z., Jiang, H., Bajary, A. R., & Ma'aji, M. M. (2024). Does AI adoption redefine financial reporting accuracy, auditing efficiency, and information asymmetry? An integrated model of TOE-TAM-RDT and big data governance. *Computers in Human Behavior Reports*, 17, 100572. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100572>
- Choirinisa, A. A. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi digital terhadap efektivitas kerja pegawai. *Transekonomika: Akuntansi Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 483. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.239>
- Diawati, P., Gadzali, S. S., Aziz, M. K. N. A., Ausat, A. M. A., & Suherlan, S. (2023). The role of information technology in improving the efficiency and productivity of human resources in the workplace. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(3), 296. <https://doi.org/10.47233/jtekstis.v5i3.872>
- Fajri, M. A., Sanusi, F., & Imron, A. (2024). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Journal of Economic Bussines and Accounting (Costing)*, 7(5), 3084. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.12153>
- Firlana, H. (2025). Dampak transformasi digital terhadap manajemen sumber daya manusia di sektor publik Indonesia. *Tematics: Technology Management and Informatics Research Journals*, 7(1), 49. <https://doi.org/10.52617/tematics.v7i1.714>
- Fuadi, M. N. (2025). [Informasi referensi tidak lengkap].
- Habibani, R. A., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi publik dalam era digital: Peluang dan strategi implementasi. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 407. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5365>
- Hanifah, Z., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi di sektor publik: Strategi adaptasi terhadap disrupti digital. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 296. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5377>
- Haratua, C. S., Purnama, R. N., Pramesti, P., Arifin, W., & Nadila, S. A. (2025). Pentingnya sistem managemen SDM berbasis teknologi di era digital terhadap kinerja karyawan. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 506. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5729>
- Hesami, S., Jenkins, H., & Jenkins, G. P. (2024). Digital transformation of tax administration and compliance: A systematic literature review on e-invoicing and prefilled returns. *Digital Government Research and Practice*, 5(3), 1. <https://doi.org/10.1145/3643687>
- Hidayat, M. N., & Defitri, S. Y. (2024). Digitalization and the changing landscape of tax compliance (challenges and opportunities). *Deleted Journal*, 1(1), 131. <https://doi.org/10.62207/c2gyc030>
- Jabar, S., & Frinaldi, A. (2025). Dari birokrasi ke birokrasi inovatif: Peran transformasi budaya institusional. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 388. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5374>
- Malik, R. A., Mulyatini, N., Akbar, D. S., & Rizkia, T. S. (2023). How digital tax socialization moderates e-filing against individual taxpayer compliance. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(3), 715. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i03.p10>

- Muafi, M., Sanusi, Z. M., & Roostika, R. (2023). Digital skills, digital entrepreneurship, job satisfaction, and sustainable performance of MSMEs: A survey on MSMEs in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(2), 465. <https://doi.org/10.18280/ijsdp.180215>
- Putri, A. S. R., & Azhar, R. M. (2025). Eksplorasi integrasi literasi data, inovasi, dan komunikasi dalam penulisan artikel riset pemerintahan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 823. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.5981>
- Royyana, A. (2021). Strategi transformasi digital pada PT. Kimia Farma (Persero) Tbk. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(2), 15. <https://doi.org/10.22146/jisph.34179>
- Setyowati, A., Permanasari, R., & Vivianita, A. (2022). Indonesia teknologi digital dalam sistem informasi akuntansi: Studi fenomeologi pada organisasi jasa ketenagalistrikan di Jawa Tengah. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 11(2), 133. <https://doi.org/10.30659/jai.11.2.133-145>
- Triwijayati, A., Luciany, Y. P., Novita, Y., Sintesa, N., & Zahruddin, A. (2023). Strategi inovasi bisnis untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan organisasi di era digital. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 2(3), 306. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v2i03.564>
- Wahyudi, D., Sahertian, P., & Sarwoko, E. (2021). Peran sistem informasi pada peningkatan efektifitas kerja pegawai. *MBR (Management and Business Review)*, 5(1), 131. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i1.5544>
- Wilnotomo, W., Ryanindityo, M., Aji, K. P., Wiraputra, A. R., Bawono, S. K., Nurkumalawati, I., Nugroho, T. W. A., & Mulyawan, B. (2025). Investigating the role of information technology system integration, user acceptance and information technology satisfaction and security on efficiency and accuracy of immigration documents processing. *International Journal of Data and Network Science*, 9(3), 633. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.8.004>
- Zadir, Z., & Listiawan, I. (2020). Integrated system for planning and control of regional development village based. *Jiska (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 5(1), 56. <https://doi.org/10.14421/jiska.2020.51-07>