

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-GOVERNMENT* SEBAGAI UPAYA  
INOVASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP KETAATAN WAJIB  
PAJAK DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri



Oleh :

**Elfira**

NPM : 2012020007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2024**

Skripsi Oleh :

ELFIRA  
2012020007

Judul :

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-GOVERNMENT* SEBAGAI UPAYA  
INOVASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP KETAATAN WAJIB  
PAJAK DI KOTA KEDIRI**

Telah Disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

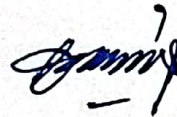
Tanggal : 03 Juli 2024

Pembimbing 1



Hestin Sri Widiawati, M.Si  
NIDN. 0708037605

Pembimbing 2



Dr. Faisol, M.M  
NIDN. 0712046903

Skripsi Oleh :

**ELFIRA**  
NPM: 2012020007

Judul :

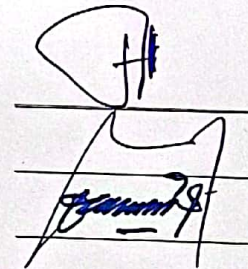
**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-GOVERNMENT* SEBAGAI UPAYA  
INOVASI PELAYANAN PAJAK TERHADAP KETAATAN WAJIB  
PAJAK DI KOTA KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri  
Pada Tanggal : .....

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji

1. Ketua : Hestin Sri Widiawati, M. Si
2. Penguji 1 : Diah Nurdiwaty, M. SA
3. Penguji 2 : Dr. Faisol, M.M



Mengetahui,  
Dekan FEB,  
  
Dr. Amin Fohari, S.Si., M.Si.  
NIDN 0715078102

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya,

Nama : Elfira  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/ tgl lahir : Balikpapan, 28 Juli 2000  
NPM : 2012020007  
Fak : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri,  
Yang Menyatakan,



ELFIRA

NPM: 2012020007



Motto :

“Manusia itu belantara, tak seorangpun dapat mengukur luasnya atau membatasi jengkal kakinya.”

Persembahan :

Segala puji bagi Allah SWT yang maha kuasa, berkat rahmat-Nya saya dapat mempersembahkan skripsi ini pada orang-orang tersayang :

1. Yang tercinta orang tua saya Ibu Damini, yang telah mengandung dan melahirkan saya menjadikan saya pribadi yang tangguh dalam perjalanan hidup saya, terimakasih telah bertahan dan berjuang untuk mendampingi pendidikan saya.
2. Yang tercinta kakek saya Bapak Paeran dan Alm nenek saya Ibu Kasinem, terimakasih telah menjadi pelengkap dari ruang kosong dalam hidup saya.
3. Yang tercinta kakak kandung saya Erik Aprianto, terimakasih telah mendampingi hidup saya sejauh ini dan juga sudah menjadi panutan saya.
4. Yang tercinta keluarga besar saya, paman, bibi dan saudara sepupu saya yang selalu mensupport setiap langkah dan pilihan saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan maupun motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Naomi Nathania selaku rekan seperjuangan saya dalam pengerjaan skripsi ini yang tiada henti memberikan semangatnya

7. Sahabat SMA saya Ajijah, Fandira, Fitri, dan Maziyah yang tiada henti memberikan motivasinya kepada saya.
8. Dan seluruh rekan saya baik yang memberikan patahan maupun semangat, dan telah terlibat dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

## Abstrak

**Elfira:** Pengaruh penerapan sistem *e-government* sebagai upaya inovasi pelayanan pajak terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri.

Kata Kunci : *e-government*, *Website DJP*, *e-registration*, *e-pemindahbukuan*, Ketaatan Wajib Pajak.

Penelitian ini di latarbelakangi karena masih banyaknya sikap keraguan dan kesulitan masyarakat terkait penggunaan fitur-fitur administrasi pada layanan perpajakan online yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari jenis-jenis layanan terkait inovasi sistem *e-government* pada pelayanan perpajakan seperti *Website DJP*, *e-registration*, dan *e-pemindahbukuan* secara signifikan pada masyarakat kota kediri hal ini diperlukan oleh masyarakat guna menumbuhkan kesadaran wajib pajak yang nantinya dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode riset kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 100 orang responden dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling- Patrial Least Squares* dengan *software* Smart Pls 3.0. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah layanan *Website DJP* berpengaruh signifikan terhadap ketaatan Wajib Pajak, layanan *e-registration* tidak berpengaruh terhadap ketaatan Wajib Pajak, dan layanan *e-pemindahbukuan* berpengaruh signifikan terhadap ketaatan Wajib Pajak.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, Karena hanya atas perkenaan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-government* Sebagai Upaya Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Dikota Kediri” ini ditulis sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Dr. Faisol M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri. Sekaligus Dosen Pembimbing II skripsi yang dengan tulus membimbing, mengarahkan, memberi solusi kepada penulis.
4. Sigit Puji Winarko, S.E., S.Pd., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Hestin Sri Widiawati. M.Si. selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang dengan tulus membimbing, mengarahkan, memberi solusi kepada penulis.



6. Kepada Ibu saya yang sangat saya cintai yang tak pernah letih memberikan rangkulan dan motivasi yang tak henti hentinya
7. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan masukan, kritik, dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi seluas samudra.

Kediri,

**ELFIRA**  
NPM: 2012020007

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	9
2. Teori Psikologi Perpajakan .....	11
a. Definisi pajak .....	11
b. Jenis-jenis pajak .....	12
c. Sistem pemungutan pajak.....	15
d. Pajak penghasilan.....	19
e. Fungsi pajak .....	20
f. Pelayanan Perpajakan Secara Elektronik .....	22

3. Ketaatan Wajib Pajak .....	24
Definisi Ketaatan Wajib Pajak.....	24
4. <i>E-government</i> .....	25
a. Definisi <i>e-government</i> .....	25
b. Model <i>e-government</i> .....	26
c. Jenis-jenis <i>e-government</i> .....	27
5. <i>Website DJP</i> .....	29
6. <i>E-registration</i> .....	30
a. Pengertian NPWP.....	30
b. Fungsi NPWP.....	31
c. Tempat Pendaftaran NPWP .....	32
7. <i>E-pemindahbukuan</i> .....	33
a. Definisi Pemindahbukuan .....	33
b. Jangka Waktu Penyelesaian Permohonan WP .....	35
c. Jangka Waktu Penyelesaian Keberatan.....	36
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	38
C. Kerangka Berfikir.....	44
D. Kerangka Konseptual .....	47
E. Hipotesis.....	47
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Variabel Penelitian .....	48
1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	48
2. Definisi Operasional Variabel .....	49
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
1. Pendekatan Penelitian .....	51
2. Jenis Penelitian.....	51
C. Tempat dan Waktu .....	52
1. Tempat Penelitian.....	52
2. Waktu Penelitian .....	52
D. Populasi dan Sampel .....	52
1. Populasi.....	52

	2.Sampel.....	53
	E. Instrumen Penelitian.....	54
	1. Pengembangan Instrumen .....	54
	2. Validitas dan Reabilitas.....	55
	F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
	1. Sumber Data.....	56
	2. Teknik Pengumpulan Data.....	57
	G. Teknik Analisis Data.....	58
	1. Analisis Deskriptif.....	58
	2. SEM-PLS .....	59
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
	A. Gambaran Umum Penelitian .....	62
	B. Deskripsi Data Variabel .....	65
	1. Deskripsi Variabel Terikat .....	65
	2. Deskripsi Variabel Bebas .....	66
	C. Hasil dan Interpretasi .....	68
	1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	68
	a. Validitas Konvergen ( <i>Covergent Validity</i> ).....	68
	b. Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ).....	71
	c. Uji Reliabilitas.....	72
	2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	72
	a. <i>R-Square</i> .....	72
	b. Uji Hipotesis.....	72
	D. Pembahasan .....	76
BAB V	: SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	80
	A. Simpulan.....	80
	B. Saran.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1 : Penelitian Terdahulu .....	40
2.1 : Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	41
2.1 : Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	42
2.1 : Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	43
3.1 : Operasional Variabel .....	49
3.2 : Instrumen Skala Likert .....	55
4.1 : Distribusi Kuisisioner .....	62
4.2 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.3 : Data Responden Berdasarkan Usia .....	64
4.4 : Data Responden Berdasarkan Wilayah Kecamatan .....	64
4.5 : Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
4.6 : Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	65
4.7 : Distribusi Frekuensi Variabel Ketaatan Wajib Pajak .....	66
4.8 : Distribusi Frekuensi Variabel <i>Website DJP</i> .....	66
4.9 : Distribusi Frekuensi Variabel <i>e-registration</i> .....	67
4.10 : Distribusi Frekuensi Variabel <i>e-pemindahbukuan</i> .....	67
4.11 : Kriteria Validitas dan Reliabilitas .....	68
4.12 : Hasil <i>Outer Loading</i> .....	69
4.13 : Hasil Uji AVE .....	70
4.14 : Uji Validitas Diskriminan <i>Cross Loadings</i> .....	71
4.15 : Hasil Uji Reliabilitas .....	72
4.16 : Nilai <i>R-Square</i> .....	73
4.17 : Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	75
4.18 : Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Tabel	Gambar
2.1 : Kerangka Konseptual .....	47
4.1 : Hasil Output Outer Model .....	70
4.2 : Hasil Output Inner Model .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1 : Kuisisioner .....	87
2 : Tabulasi Data Hasil Penelitian .....	88
3 : Berita Acara Kemajuan Bimbingan .....	103

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi seperti saat ini dimana teknologi semakin berkembang pesat menjadi tantangan suatu pemerintah dalam menyelenggarakan inovasi revolusi industri 4.0 yang berguna di negara. Dalam hal ini, pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut harus menerapkan suatu inovasi dalam semua layanan publik. Adanya inovasi dalam pelayanan publik sebaiknya dapat memudahkan dan lebih cepat dalam melayani masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pada bidang pemerintahan ialah *e-government* yaitu upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* diartikan sebagai bentuk pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik dengan mengubah sistem alur kerja pemerintahan yang semula manual menjadi elektronik. Salah satu instansi pada bidang pemerintahan yang menggunakan *e-government* ialah Direktorat Jendral Pajak. *E-government* begitu penting untuk para wajib pajak guna memudahkan wajib pajak dalam mengakses dan mendapatkan informasi terkait pajak.

Pajak sendiri memiliki peranan penting bagi pembangunan negara Indonesia, karna pajak memberikan kontribusi yang besar sebagai pendapatan negara. Transformasi pelaporan pajak terus dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan nilai kepatuhan pelaporan perpajakan masyarakat agar dapat dimanfaatkan untuk pembangunan. Jika wajib pajak (WP) telah membayar utang pajaknya tepat pada waktunya, maka dapat dikatakan WP tersebut taat.



Adapun inovasi *e-government* pada bidang perpajakan yang telah di gunakan yaitu *Website DJP* yang merupakan media digital berbasis internet yang oleh wajib pajak dimanfaatkan melaporkan kewajiban pajaknya.

Tingkat kepatuhan WP sejauh ini sudah menunjukkan perbaikan yang cukup signifikan, Sampai dengan April 2024, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (DJP Kemenkeu) telah menerima 14,18 juta Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh). Rinciannya 13,14 juta SPT orang pribadi dan 1.04 juta SPT badan. Secara year on year, total SPT yang telah disampaikan tahun 2024 tumbuh 7,15% dibanding SPT Tahunan yang diterima tahun lalu di tanggal yang sama. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP Dwi Astuti menyebut, meskipun tingkat kepatuhan SPT Tahunan tumbuh, tetapi DJP tetap harus berusaha agar target tahun ini dapat tercapai. Adapun target rasio kepatuhan SPT Tahunan hingga akhir 2024 adalah sebesar 82,2% dari jumlah wajib pajak yang berjumlah 19,2 juta SPT. Artinya jumlah wajib pajak yang harus lapor SPT Tahunan agar target terpenuhi adalah 16,09 juta SPT. (Kemenkeu RI, <https://www.kemenkeu.go.id/siaran-pers/kinerja-penyampaian-spt-tahunan-badan-30-april-2024>).

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang harus terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selain itu pajak juga merupakan

fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara yang berlaku di berbagai negara. Tiap negara membuat aturan dalam mengenakan dan memungut pajak di negaranya (Rustam et al, 2019). Dengan sistem *self-assessment* dalam perpajakan, para Wajib Pajak diperkenankan untuk menghitung dan menyetorkan sendiri pajak terutang. Karena dilakukan sendiri, sering kali terdapat kesalahan administrasi terkait dengan proses pembayaran atau penyetoran pajak. Kesalahan yang umumnya terjadi bisa berupa salah menghitung nominal pembayaran, salah mengisi informasi tentang Nomor Pokok Wajib (NPWP), jenis pajak, dan lainnya.

Kekeliruan dalam penginputan informasi atau data yang dilaporkan oleh WP dapat diajukan sebagai permohonan pemindahbukuan. Dengan adanya kesalahan pengisian data kebanyakan mempengaruhi ketaatan WP dalam melakukan pelaporan SPT pada tahun berikutnya. Pemindahbukuan dilakukan karena adanya kelebihan pembayaran pajak, pemberian bunga kepada Wajib Pajak, atau karena kesalahan pengisian SSP. Hal inilah yang mengakibatkan permohonan pemindahbukuan semakin banyak (Vinayanthi & Jati, 2015). Pemindahbukuan merupakan sebuah proses memindahbukukan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai.

Saat ini wajib pajak bisa melaporkan permohonan pemindahbukuan secara online melalui aplikasi e-PBK DJP Online. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 28 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara pembayaran dan penyetoran Pajak, sebagaimana telah diubah terakhir dengan (s.t.d.t.d. ) PMK No.18/2021 tentang Cipta Kerja, bahwa Pemindahbukuan

merupakan suatu proses memindahbukukan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai (Fitriyani, 2023).

Namun demikian pemanfaatan layanan perpajakan yang bersifat elektronik seharusnya mendorong wajib pajak untuk senantiasa memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara optimal. Akan tetapi, dalam penerapan inovasi ini masih terdapat kekurangan. Masih terdapat keraguan di masyarakat akan keamanan data SPT yang dilaporkan, ditambah lagi masih cukup banyak masyarakat yang masih kurang paham teknologi, sehingga masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT nya secara langsung ke kantor pelayanan pajak. (Riksfardini, Sagara, Firmanto, & Handayani, 2023).

Pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik seharusnya *user friendly*, user dapat dengan mudah menggunakannya dengan menu yang sederhana dan cepat sehingga pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan dapat tercapai secara optimal. Pedagang online masih merasa kesulitan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak pada setiap transaksi, lantaran belum tersentralisasinya fitur-fitur administrasi perpajakan. (Kristianto, 2023)

Dalam penggunaan *e-PBK* wajib pajak diharuskan memiliki NPWP untuk mengakses aplikasi DJP. Sebelumnya setiap proses pelayanan pajak dilakukan secara manual dan wajib pajak yang ingin mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP). Saat ini untuk mendaftarkan NPWP wajib pajak diwajibkan untuk mendaftarkan NPWP secara online melalui inovasi yang dikembangkan oleh DJP dengan mengakses *e-registration*. NPWP

merupakan salah satu komponen penting untuk menyelesaikan alur dalam proses penginputan data ke *e-PBK*.

Pada penelitian terdahulu oleh Kinanti & Pratomo (2021) penerapan pendaftaran NPWP secara online (*e-registration*) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2019. Menurut pendapat Aryawan, (2022) Hasil bootstrapping pada table 5.5. menunjukkan nilai path coefficient variabel penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan WP UMKM adalah sebesar -0.005, sehingga variabel *e-registration* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP UMKM.. Menurut (Wulandari, 2023) Implementasi transformasi digital melalui aplikasi SIKD di Kantor Bupati Sleman telah membantu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses pemindahbukuan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun pada dasarnya untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak tidak cukup hanya dengan memberikan pelayanan yang baik, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor yang pendorong lain untuk dapat meningkatkan jumlah ketaatan wajib pajak,

Di wilayah Kediri *Website DJP*, *e-registration* dan *e-PBK* sudah bisa di akses pada wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri, adapun wilayah cakupan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri yaitu 3 Kecamatan (Pesantren, Mojoroto, Kota) dengan jumlah keseluruhan ada 46 Kelurahan.

Dalam meningkatkan ketaatan WP, adapun upaya pemerintah dengan menciptakan inovasi dalam pelayanan pajak yaitu dengan memanfaatkan adanya bidang teknologi sistem *e-government* seperti *Website DJP*, *e-registration*, *e-*

*pemindahbukuan* yang akan berpengaruh bagi wajib pajak dalam memberikan kepercayaan wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah kewajibannya. Masalah ketaatan wajib pajak merupakan masalah yang terus menerus di tingkatkan kualitasnya karena hal tersebut dihadapi hampir di seluruh negara yang menerapkan sistem perpajakan.

Adapun dari penjelasan diatas penulis ingin meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-government* Sebagai Upaya Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Di Kota Kediri”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya wawasan wajib pajak akan pemanfaatan teknologi dan edukasi terkait inovasi pada pelayanan pajak
2. Minimnya tingkat kesadaran wajib pajak akan membayar pajak
3. Banyak ditemukan wajib pajak yang kesulitan mengikuti perkembangan tatacara prosedur pelayanan pajak secara online
4. Masih sering terjadi kesalahan penginputan SSP, maupun ketika pembayaran/penyetoran pajak

## **C. Batasan Masalah**

Untuk memperjelas lingkup pembahasan maka peneliti membatasi masalah yang dibahas dalam penelitian ini pada upaya inovasi sistem *e-government* pada pelayanan pajak guna meningkatkan ketaatan wajib pajak khususnya di kota kediri.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah *Website DJP* secara signifikan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri?
2. Apakah *e-registration* secara signifikan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri?
3. Apakah *e-pemindahbukuan* secara signifikan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah *Website DJP* secara signifikan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri
2. Untuk mengetahui apakah *e-registration* secara signifikan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri
3. Untuk mengetahui apakah *e-pemindahbukuan* secara signifikan berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri

#### **F. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan pemahaman wajib pajak terhadap inovasi pada layanan perpajakan, serta memotivasi wajib pajak dalam menentukan perilaku untuk memunculkan niat dan kesadaran wajib pajak dan juga untuk meningkatkan keyakinan wajib pajak untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa mengenai pengaruh penerapan system *e-government* sebagai upaya inovasi pelayanan pajak terhadap ketaatan wajib pajak di kota kediri dan dapat dijadikan literatur dan bukti penelitian yang telah dilakukan.

c. Bagi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Untuk menambah koleksi kepustakaan Universitas Nusantara PGRI Kediri supaya berguna serta memperlancar kegiatan akademik

2. Manfaat Praktis

Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan luas mengenai pengetahuan *e-government* sebagai inovasi layanan perpajakan dan arti penting sistem *e-government* pada perpajakan dapat digunakan sebagai dasar keyakinan dalam meningkatkan ketaatan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, P., & Anik. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1* (Vol. 1).
- Akbari, S., & Parwiyanto, H. (2023). Penerapan E-Government pada Masa Pandemi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga, *3*, 31–46.
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, *4*(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Alfa, E., Yhola, M., Sukma, R. F., Alfa, E., Yhola, M., Sukma, R. F., & Ekonomi, F. (2021). PENERAPAN PPH PASAL 23 ATAS JASA BOGA OLEH PUSKESMAS GONDANG SERTA PROSEDUR PEMINDAHBUKUAN PAJAK KARENA KESALAHAN SAAT, *1*(1), 12–23.
- Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior. *Info Artha*, *6*(1), 1–12. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388>
- Aryawan, G. A. D. (2022). Pengaruh Kebijakan Ekonomi Berbasis Insentif Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Denpasar Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pajak Indonesia*, *6*(1), 1–16.
- Ashara, J. A. (2023). Tinjauan Pelaksanaan Pemindahbukuan Pembayaran Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur, *1*(1), 1–11. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/373018511>
- Dianti, Y. (2020). Pengaruh Pengendalian, Kompensasi dan Ketaatan Wajib Pajak PBB Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Lubuklinggau Dimoderasi Oleh Kepribadian di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Lubuklinggau. *Angewandte Chemie International Edition*, *6*(11), 951–952., *6*(2), 5–24. Retrieved from [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Ekowati, L. (2023). Pemanfaatan Website Direktorat Jenderal Pajak oleh Penyedia Jasa Laundry di Wilayah Pasar Minggu Jakarta Selatan, *2*(1), 90–96.
- Fitriyani, N. (2023). Pengaruh Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, *1*(2), 486–494. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1102>
- Halomoan, K., & Herning Sitabuana, T. (2022). Pajak, Pandemi, Dan Masyarakat. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *1*(7), 1243–1254. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.147>
- Kinanti, K. P., & Pratomo, D. (2021). Pengaruh Penerapan Pendaftaran NPWP Secara Online (E-Registration), E-Billing dan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi ( Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Depok Ci, *8*(6), 8386–8393.
- Kristianto, A. R. (2023). Optimalisasi Pemanfaatan Layanan Perpajakan Secara Elektronik Oleh Wajib Pajak Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak



- senantiasa berupaya memberikan inovasi untuk memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kontribusi wajib oleh orang pribadi atau badan, (1), 81–90.
- Nur Mahmuda, S. I. (2023). Analisis Kesalahan Penyetoran dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Pendahuluan. *Adijaya Jurnal Multidisiplin*, 01(03), 523–536. Retrieved from <https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/jam/article/download/685/212>
- Putri, D., Ari, S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Midifikasi E Govqual, (1), 104–111.
- Ramdani, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ISEI Accounting Review*, III(2), 58–66. Retrieved from <http://jurnal.iseibandung.or.id/index.php/iar58>
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>
- Riyani, R. P., & Yanto, E. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Badan, 3(September), 911–921.
- Sihombing, S., & Alestria, S. (2020). *Perpajakan Teori dan Aplikasi*. Widina (Vol. 44).
- Sirojudin, M., Ihsanuddin, M., Nuraeni, E., & Abbas, D. S. (2021). Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Tahunan: Beserta Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Akuntansi*, 13(2), 269–282. <https://doi.org/10.28932/jam.v13i2.4005>
- Suastika, I. N. (2021). Tata Cara Pemungutan Pajak dalam Perpektif Hukum Pajak. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(1), 326. <https://doi.org/10.23887/jkh.v7i1.31686>
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6(3), 3158–3168. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>
- Wulandari, I. (2023). Transformasi Digital: Memudahkan Proses Pemindahbukuan Melalui Aplikasi SIKD di Kantor Bupati Sleman, 4(1), 18–24.
- Zahrani, N. R. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8, 2–18.