

ABSTRAK

Penerimaan perpajakan masih mendominasi pendapatan negara Indonesia, dimana APBN sangat bergantung pada penerimaan dari sektor perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan menjadi aspek utama yang menentukan keberhasilan sistem pemungutan pajak. Guna meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, pemerintah harus terus berupaya memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah adalah modernisasi sistem administrasi pajak melalui program *e-system* perpajakan. Permasalahan yang timbul adalah bagaimana landasan penerapan *e-system* perpajakan dalam pelayanan publik dan strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pemberlakuan *e-system* perpajakan serta hambatan dan upaya mengatasi hambatan penerapan *e-system* yang dilakukan oleh pemerintah.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, wawancara dan kuesioner. Pada penelitian ini data yang telah didapatkan kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu data yang telah diperoleh dituangkan dalam bentuk uraian sistematis yang menghubungkan fakta yang ada dengan ketentuan perundang-undangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-system* perpajakan (*e-Filing*, *e-Billing*, *e-Form*, *e-SPT* dan *e-Registration*) dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat memiliki pengaruh baik pada kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan adanya pemberian pelayanan publik yang baik oleh Direktorat Jenderal Pajak. Strategi yang dilakukan oleh KPP Pratama Semarang Barat dalam meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan secara daring dan luring telah berjalan dengan baik. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin berkualitasnya pelayanan publik maka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. Penerapan *e-system* masih mengalami beberapa hambatan seperti terjadinya eror pada sistem Direktorat Jenderal Pajak dan kompleksitas aplikasi dan laman *e-system* perpajakan, namun KPP Pratama Semarang Barat juga memiliki upaya mengatasi hambatan tersebut dalam penerapan *e-system* perpajakan sehingga pelayanan publik dapat tetap berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *E-system* Perpajakan, Pelayanan Publik, Wajib Pajak

ABSTRACT

Tax revenue continues to dominate Indonesia's state income, with the national budget (APBN) heavily reliant on revenue from the taxation sector. The level of taxpayers' understanding in fulfilling their tax obligations is a key factor that determines the success of the tax collection system. To improve taxpayer satisfaction and compliance, the government must continuously strive to enhance the quality of services provided. One of the innovations introduced by the government is the modernization of the tax administration system through the implementation of an electronic taxation system (e-taxation system). The main issues arising in this context concern the legal basis for the implementation of the e-taxation system in public service delivery, the strategies undertaken by the government to enhance public services through the application of the e-taxation system, as well as the obstacles encountered and the efforts made by the government to overcome these challenges.

This legal research adopts an empirical juridical approach. The research specification is descriptive-analytical in nature. The types of data used include both primary and secondary data. Data collection methods employed in this study consist of literature review, interviews, and questionnaires. The data obtained were then analyzed using qualitative analysis, whereby the collected data are presented in a systematic narrative that links existing facts to relevant legal provisions.

The findings of this study indicate that the implementation of the e-taxation system (including e-Filing, e-Billing, e-Form, e-SPT, and e-Registration) in public service delivery at the West Semarang Primary Tax Office (KPP Pratama Semarang Barat) has had a positive impact on taxpayer compliance due to the quality public services provided by the Directorate General of Taxes. The strategies implemented by KPP Pratama Semarang Barat to improve public service, both online and offline, have been effectively carried out. This demonstrates that higher quality public services contribute to increased taxpayer compliance in fulfilling their tax obligations. Nonetheless, the implementation of the e-taxation system still faces several challenges, such as system errors within the Directorate General of Taxes and the complexity of the applications and webpages associated with the e-taxation system. However, KPP Pratama Semarang Barat has made efforts to overcome these obstacles to ensure that public services continue to operate effectively.

Keywords: *E-Taxation System, Public Service, Taxpayer*