

ABSTRAK

Teknologi informasi menjadi hal yang mendominasi segala aspek kehidupan khususnya sejak era Revolusi Industri 4.0, termasuk dalam aspek perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan teknologi informasi pada perpajakan, termasuk pada administrasi dan sosialisasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penggunaan, efektivitas, hambatan, serta upaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan teknologi informasi dalam administrasi dan sosialisasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ngawi sebagai salah satu unit teknis DJP. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui metode wawancara, kuesioner, permintaan data statistik kepada KPP Pratama Ngawi. Subjek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ngawi, sedangkan tahun yang diteliti yaitu tahun 2018-2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam administrasi perpajakan yaitu *e-system* mengalami fluktuasi dari tahun 2018-2021, namun masih dinilai cukup efektif jika dilihat dari penurunan administrasi secara manual. Penggunaan teknologi dalam sosialisasi pajak dikatakan efektif berdasarkan hasil kuesioner wajib pajak dengan tingkat kelayakan berdasarkan Arikunto mencapai 80,79%, sedangkan menurut hasil wawancara bersifat relatif tergantung pada jenis materi sosialisasi dan sasaran audiensi. Terdapat hambatan baik dari sisi wajib pajak maupun pegawai KPP, namun KPP masih mampu mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan baik.

Kata kunci: teknologi informasi, *e-system*, sosialisasi digital, perpajakan

ABSTRAK

Information technology has become a thing that dominates all aspects of life, especially since the era of the Industrial Revolution 4.0, including at the taxation aspect. Directorate General of Taxes (DGT) applies information technology to taxation, including tax administration and socialization. This study aims to determine the level of use, effectiveness, obstacles, and efforts to overcome obstacles in the application of information technology in tax administration and socialization at the Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ngawi as one of the technical units of DGT. The data used in this study are primary data obtained through interviews, questionnaires, and requests for statistical data to KPP Pratama Ngawi. The subjects of this research are taxpayers who are registered at KPP Pratama Ngawi, while the year under study is 2018-2021. The results show that the use of technology in tax administration, namely the e-system, has fluctuated from 2018-2021, but is still considered quite effective when viewed from the decline in manual administration. The use of technology in tax socialization is said to be effective based on the results of the taxpayer's questionnaire with a feasibility level based on Arikunto reaching 80.79%, while according to the interview results it is relatively dependent on the type of socialization material and the target audience. There are obstacles both from the side of taxpayers and KPP employees, but KPP is still able to overcome these obstacles quite well.

Keywords: information technology, e-system, digital socialization, taxation