

**ANALISA EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM
ELEKTRONIK DAN PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus: Badan Pengelolaan Keuangan Dan
Pendapatan Daerah Buleleng)**

OLEH

NI MADE DWI AYU WIDYASTUTI

NIM 2257023018



**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

**ANALISA EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM
ELEKTRONIK DAN PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus: Badan Pengelolaan Keuangan Dan
Pendapatan Daerah Buleleng)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Diploma Empat
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**

**Oleh
Ni Made Dwi Ayu Widyastuti
NIM 2257023018**

**PROGRAM STUDI D4 AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS AKHIR

DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK

MECAPAI GELAR SARJANA TERAPAN

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Ni Luh Gede Prati Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd
NIP. 19690904 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si
NIP. 19791206 200812 2 001

Tugas Akhir oleh Ni Made Dwi Ayu Widyastuti Telah
dipertahankan di depan dewan penguji Pada tanggal 6
Mei 2025

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd.
NIP. 196909042003122001

(Ketua)



Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197912062008122001

(Anggota)



Prof. Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si, Ak.
NIP. 197911042008122003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan

Pada

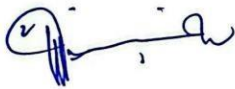
Hari : Senin

Tanggal : 26 Mei 2025

Ketua Ujian,

Mengetahui,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Prof. Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 197911042008122003



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisa Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus: Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Buleleng)” beserta seluruh isinya benar-benar karya sendiri, dan penulis tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, penulis siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada penulis apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya penulis atau ada klaim terhadap keaslian karya penulis ini.

Singaraja, 01 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2257023018

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan,

Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove Them Wrong

Ayu Widya



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd, selaku pembimbing I

Ibu Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pendampingan, dan pengarahan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Kepada Ibu Prof. I Gusti Ayu Purnamawati selaku penguji saya.

Kepada orang tua tercinta Made Rumika (Bapak), Made Mahayani (Ibu), dan Saudara saya yang tiada henti memberikan doa, dukungan, dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Terima Kasih



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisa Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Buleleng)”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik (S.Tr.Ak) di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

- 1 Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2 Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- 3 Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.
- 4 Ibu Prof. Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak. Selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik,
- 5 Ibu Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd. Selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
- 6 Ibu Dr. Desak Nyoman Sri Werastuti, S.E., Ak., M.Si. Selaku pembimbing dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.

- 7 Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Akuntansi Sektor Publik yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
- 8 Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
- 9 Untuk sahabat dan rekan-rekan teman mahasiswa kelas A yang selalu mensupport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
- 10 Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 03 Maret 2025

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KIAJIAN TEORI.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pengertian Efektivitas	12
2.1.2. Pengertian Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	13
2.1.3. Pengertian Pajak	14
2.1.4. Wajib Pajak	17
2.1.5. Fungsi Pajak	18
2.1.6. Jenis Pajak.....	19
2.1.7. Sistem Elektronik Pan-G Denbukit	21
2.1.8. Pelayanan Perpajakan.....	23
2.1.9. Pengertian BPKPD	23
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32

3.5 Metode Dan Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Pengecekan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran umum badan pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah kabupaten buleleng	42
4.1.1 Visi dan misi badan pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah kabupaten buleleng.....	43
4.1.2 Struktur organisasi.....	44
4.1.3 SOP aplikasi pan – G Denbukit.....	46
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	48
4.2.1 Peranan Sistem Elektronik Aplikasi Pan – G Denbukit Terhadap Wajib Pajak (WP).....	48
4.2.2 Wujud Pelayanan Dalam Bentuk Kendala Penggunaan Sistem Elektronik Terhadap Pelaporan Wajib Pajak (WP).....	51
4.2.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengantisipasi Kendala Dalam Pengimplementasian Sistem Elektronik Pan – G Denbukit	53
4.2.4 Sistem Online 3D (<i>Digital System, Digital Payment, Dan Digital Information</i>) Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng.....	55
4.3 Implikasi.....	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Rangkuman	68
5.2 Simpulan	69
5.3 Saran	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak Pada Aplikasi Pan-G Denbukit	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Relevan	25
Tabel 3.1 Jadwal dan Waktu Penelitian.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	30
Gambar 3.1 Tempat Penelitian	34
Gambar 3.2 Tempat Penelitian	34
Gambar 3.3 Surat Penelitian	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.2 Dashbor Aplikasi Pan – G Denbukit	47
Gambar 4.3 Dashbor Aplikasi Pan – G Denbukit	56
Gambar 4.4 Alur Penggunaan Sistem Online Pelaporan Transaksi	57
Gambar4.5 Dashbor Aplikasi Pan – G Denbukit	59
Gambar 4.6 Alur Penggunaan Sistem Online Pelaporan SPTPD	59
Gambar 4.7 Alur Sistem Online Pembayaran Dan Penyetoran.....	62
Gambar 4.8 Halaman Depan Call Center	64
Gambar 4.9 Alur Sistem Informasi Dan Dokumen Berbasis Digital.....	65

