

ABSTRAK

Suryani. S, Muhlis Madani Nurbiah Tahir, 2024, *Efektifitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan Perpajakan Di Tax Advisory Partner Kota Makassar*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dalam pelayanan perpajakan di Tax Advisory Partner Kota Makassar. Sistem *e-Filing* merupakan bagian dari penerapan *E-Government* yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan akurasi dalam pelaporan pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan lima informan yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* memberikan manfaat signifikan, seperti kemudahan akses, pengurangan kesalahan dalam pelaporan pajak, serta peningkatan kepuasan pengguna. Namun, masih terdapat hambatan dalam penerapan, seperti keterbatasan literasi digital wajib pajak, kendala infrastruktur teknologi, dan kurangnya sosialisasi dari pihak Tax Advisory Partner. Dalam kerangka teori efektivitas menurut Makmur (2008), efektivitas sistem *e-Filing* dipengaruhi oleh dimensi kejelasan tujuan, kemampuan adaptasi, dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* di Tax Advisory Partner Kota Makassar cukup efektif, namun perlu peningkatan pada literasi digital wajib pajak dan kualitas infrastruktur teknologi untuk mendukung optimalisasi layanan. Rekomendasi diberikan kepada pihak Tax Advisory Partner untuk meningkatkan pelatihan dan sosialisasi terkait sistem *e-Filing* serta memperkuat kolaborasi dengan pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk perbaikan sistem secara berkelanjutan.

Kata kunci : *E-Filing*, Efektivitas, Pelayanan Perpajakan, Literasi Digital, *E-Government*